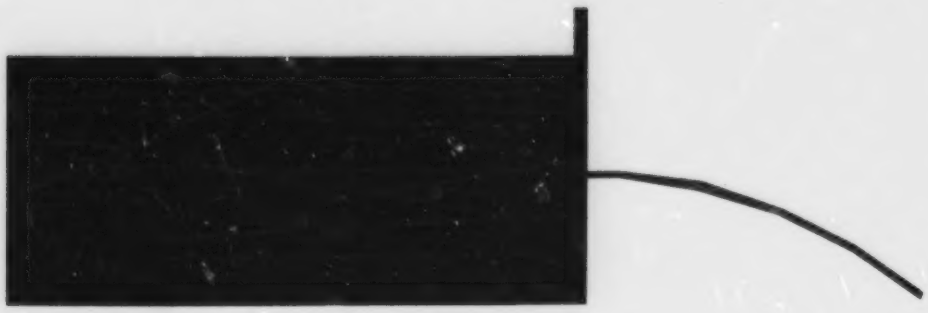


THE IMPACT OF AIRLINE RESTRUCTURING IN CANADA

FIRST INTERIM REPORT

PREPARED BY DEBRA WARD
Independent Transition Observer on Airline Restructuring
February 5, 2001

TABLE OF CONTENTS

PREFACE 3

INTRODUCTION 4

STAKEHOLDERS VIEWS AND NEW DEVELOPMENTS 6
- Urban, rural and remote communities 7
- Business 11
- Consumers 16
- Airlines 19

COMPETITIVE OPTIONS AND OTHER STAKEHOLDER RECOMMENDATIONS 22

THE CURRENT ROLE OF GOVERNMENT 28

CONCLUSION AND APPENDICES 31

PREFACE

The consolidation of Air Canada[1] and Canadian Airlines is complete. At this writing, we have one national, internationally-linked carrier and a number of new or emerging carriers which are growing into new roles and expanding their service. Some of these will continue to grow, establish new markets, expand their fleet and enhance frequency. Others are forming their own merged airlines. Some regions have enjoyed expanded services and more price options. Others are seeing their air access reduced. The only certainty seems to be that we are still in a period of flux.

This interim report offers a "video" (events have been changing too quickly to call it a "snapshot") of what has happened in Canada over the last six months as a result of the acquisition of Canadian Airlines by Air Canada. This has been one of the largest corporate mergers ever in this country, challenging everyone involved: the airlines, consumers, communities and businesses.

Concerns about the future of Canada's skies have been played out in the media, and in forums as diverse as the House of Commons Standing Committee on Transportation and around our kitchen tables. The marketplace is likely to resolve some, but probably not all, of the issues under discussion. Some people have expressed, with great urgency, the need to "fix the airline industry now", through a rapid response from either new forms of competition or government intervention. Unfortunately, there seems to be little agreement on what those fixes should be.

This report tries to capture the main topics and "flavour" of some of what has been said. It relies primarily on anecdotal reports and perceptions, rather a quantifiable analysis of hard data for two reasons: one is the lag time (and some gaps) in the data that is currently available. The second is the importance of letting people be heard for themselves in a time when perception, anecdotes and intuition are key tools.

As well, this report, while fairly extensive, is not exhaustive. Further interim reports will expand some of the concerns expressed here, and review the merger impacts on airline employees and regional airlines, as well as examine the option of a "Passengers Bill of Rights" and review Air Canada's progress in fulfilling its linguistic obligations under the "Official Languages Act".

The report has three main parts. The first conveys stakeholders' views expressed to the Independent Observer over the last six months as well as new developments that may have modified these concerns. Many of the issues are complex and raise further questions, which are identified at the end of each section. The second part examines competitive options and other recommendations and options raised by stakeholders. The third section is an overview of the current policies and role of government; especially the provisions in Bill C-26 intended to mitigate the effects of monopoly/dominant carriage and encourage the emergence of competition.

Finally, this is an interim report, and does not prescribe "solutions". Rather, it codifies the comments that have been heard. It is hoped that by setting out the views of consumers, communities, airlines, airports, travel agents and others, this report may be a focus for continued discussion. If there are no answers yet, perhaps we can begin to ask better questions.

Debra Ward
Independent Transition Observer on Airline Restructuring.

---

[1] For the sake of brevity, the term "Air Canada" is used to encompass "Air Canada and its regional carriers".

INTRODUCTION

In February 2000 the government of Canada introduced Bill C-26, legislation to protect the public interest during the period of airline restructuring. In August of that year, the Minister of Transport, David Collenette, appointed three individuals, one of whom the Independent Transition Observer on Airline Restructuring, to monitor the effects of the merger of Canadian Airlines and Air Canada on Canadians.

The Observer's specific mandate is to examine the overall impact of airline restructuring on consumers, on urban, rural and remote communities, on travel agents and airports, and on airlines and their employees. She was also tasked with reviewing how the federal government continues to implement Bill C-26 and with monitoring its associated undertakings and commitments, and will examine the need for a travellers' bill of rights.

The six months leading up to this report can best be characterized by change. In the early days of the Observer's activities, communities were dealing with serious impacts from reductions in capacity; passengers were enraged by a lack of information, lost luggage, and delayed and overbooked flights. There was little optimism that other Canadian carriers could grow quickly enough to provide new types of competition. The situation seemed bleak.

The picture has changed since then. Some issues have been resolved, or are in the process of being resolved. Others still have to be addressed. New challenges have emerged.

The areas that have been mitigated, to a large degree, deal specifically with Air Canada's handling of certain aspects of the merger. These include:

- Customer service
- Capacity cuts
- Availability of low-fare seats
- Conditions of carriage: e.g. lost luggage, delays, etc.
- Working relationship with communities

To respond to these issues, Air Canada has taken a two-pronged approach. One part was its "180 day promise", which encompassed the merger of the two airline systems and increasing staff and improving customer service. The second was the creation of a group within Air Canada which works with communities to understand and resolve issues. As well, Air Canada has modified some capacity cuts and introduced lower-fares for smaller and remote communities. While the airline's actions have not answered all the concerns that have been expressed, there is little doubt that the situation has improved.

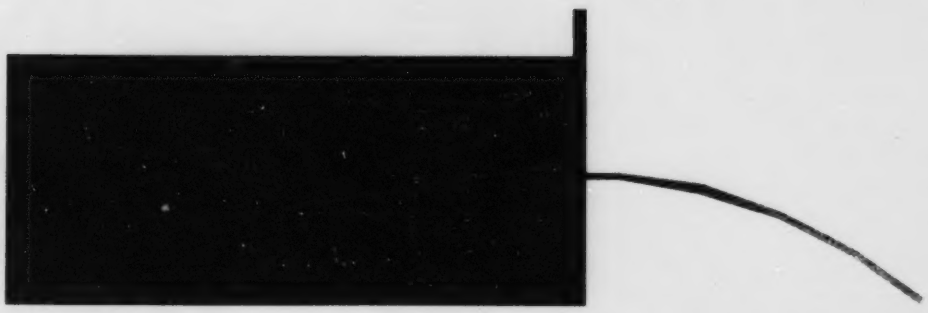
There also has been an increase in competitive services, particularly in the low-fare category. While Air Canada still dominates the system overall, competitive carriers already have significantly expanded their service, with more routes, frequencies and capacity planned.

Despite these positive steps, questions still remain. These include:

- Pricing/capacity, especially on remote and rural routes
- Existing competition not (yet) able to match AC in fleet, routes, international "connectability"
- Shakeout of new entrants and expanded services

- Little data available to understand and deal with air service changes or to use for planning
- Disconnect between expectations of communities and airline industry realities
- The relationship between independent regional carriers and Air Canada
- Routes and frequency will be based on demand: what happens to marginal regions?
- The impact of the economic downturn on demand and service
- The appropriate role and responses of the government to changes in the airline industry

These outstanding issues will be monitored by the Observer over the next stage of her mandate and will be reported in the next interim report, scheduled for August 2001.



SECTION ONE

STAKEHOLDERS VIEWS AND NEW DEVELOPMENTS

URBAN, RURAL AND REMOTE COMMUNITIES

OVERVIEW

Communities are trading and competing globally. Most have economic development plans, which include a range of strategies to promote business creation and growth, as well as tactics to attract and retain a strong population base. Considerable amounts of both private and public sector dollars are spent to fulfill these objectives.

A key element in the success of these strategies is the quality of transportation access, including air. However, airlines function in a deregulated environment. Whether they fulfill or stimulate demand, their decisions, as for all businesses, are dictated by the marketplace. Communities, therefore, are not only competing for businesses, they are also increasingly competing with one another for air service and capacity. This has led to one of the greatest challenges arising from airline restructuring: the gap between what communities might require for economic growth, and what airlines can reasonably be expected to deliver, based on demand.

In general terms, communities noted price, capacity, connectivity, competition and data gaps as key concerns. Even though some communities are served by a number of airlines, the majority of the discussion by far focussed on the quality and level of service provided by Air Canada and its regional carriers.

Geography appears to drive a significant number of issues. Urban, smaller/rural and remote regions differ in a number of their concerns, and to an extent, opinions about solutions. There are also differences within these groups, depending on the level and diversity of business activity, proximity to other centres and the size, and relative wealth, of the population base.

Very broadly, larger urban centres, or those with a diverse economic base, tend towards solutions that include increased opportunities for competition and the development of a strong working relationship with Air Canada and other carriers. By contrast, smaller, more remote regions or those with dependence on one or two key industries often see air service as a part of their infrastructure, which implies a larger role for government in ensuring adequate access and service.

A number of issues around air service existed prior to the acquisition of Canadian by Air Canada. However, the merger has seemed to exacerbate some long-standing concerns and brought others to new prominence.

It is worth noting that communities which had already faced air access challenges prior to the merger seem somewhat better equipped to deal with today's environment. Many of these centres are experienced in dealing with airlines on key issues, and have developed a core of expertise and a variety of tools, such as air transportation committees, access studies, etc. These skills have proven very useful in the current climate.

COMMENTS FROM COMMUNITIES

GENERAL:

- Challenge to develop new business relationship (i.e. the "win-win") with Air Canada, especially in regions or communities where Canadian Airlines was dominant
- Lack of timely data, making analysis and planning difficult
- Existing competition not able to match Air Canada in routes, international connections and business class services
- Reductions in capacity (i.e. number of seats) caused problems for both passengers and for cargo shipments in summer 2000
- Air Canada corporate decisions, while seen as reasonable in a business environment, may not be adequate from the point of view of community development
- Level of dominance makes entrance by new carriers difficult in some markets
- Loss of Canadian Airline's "oneworld" alliance impacted on international destination options and inbound travel and tourism
- Low-fare carriers welcome in communities, but cannot (yet) compete with Air Canada on number of destinations, international connectivity and business-class services
- Communities had come to rely on an excess of capacity and frequency as a tool for economic development, and acutely felt its loss following the merger
- Businesses look at access as a element in locating its enterprise, making some locations non-competitive, by virtue of their quality of air access
- Uncertainty over future schedules and routes

INTERNATIONAL HUBS

- Fewer issues reported, perhaps because hubs enjoy more competition, (both from domestic and international carriers and other modes of transport) and more experience dealing with airlines
- Loss of capacity in summer 2000 caused bottlenecks, difficulty in moving people to other Canadian points, leading to lost business and a negative perception in the marketplace in summer 2000

OTHER URBAN CENTRES

- Fairly widespread concern that current capacity will not support economic growth:
  - Challenge to attract new and lucrative businesses (e.g. high-tech, tourism and conventions) which require strong air links
- Discomfort at level of reliance on Air Canada
  - Perception by some that Air Canada is indifferent to needs
  - Perception by some that greater government oversight is required to ensure adequate access and/or fair pricing where AC dominates
- Reduction in capacity, changes in equipment in summer 2000 led to
  - Difficulty in accommodating passengers (overbooked flights) in summer 2000
  - Reduction of belly cargo space:
    - Different (in some cases, more costly) fee structure, compared to CAI
- Not enough space for high-end shipments (e.g. seafood, fresh produce, etc)

SMALLER AND RURAL COMMUNITIES

Issues overlap with "other urban centres", plus

- Air access is seen as an essential service and to be equitable to smaller, remote or rural regions, cannot be subjected to pure market forces

- Air service to some areas is being compromised as residents are travelling to other airports to take advantage of lower priced carriage
- Reduced opportunity to enhance rural economic development using these airports as staging points to more remote areas – e.g. eco-tourism, farm holidays, fishing, etc.
- Reliance on smaller aircraft (e.g. props) seen as barrier to travel
  - Limitations based on size
  - Anecdotally, large industries are increasingly using private aircraft for both personnel and goods, eroding the traffic base in smaller regions
- Prices thought to be higher than on comparable competitive routes and some believe that their communities are subsidizing lower fares on routes where competition exists
- Concern that smaller carriers will not be successful in marketplace unless they ally with Air Canada, creating difficulty for the emergence of competitive choice

REMOTE COMMUNITIES

Issues overlap with "rural and smaller communities", plus

- Greater dependency on air access: few if any other modes provide year-round alternative
- Air service therefore required for basic quality of life:
  - Importation of goods, including necessities (food, clothing, etc.)
  - Mobility of population
    - Medical services
    - Personal travel
    - Reasonably priced leisure travel
  - Inbound belly cargo (e.g. sports equipment) and outbound high-end products (e.g. seafood, produce)
- Remote communities have generally had with monopoly carriage in the past, and have built a core of expertise and knowledge in dealing with airlines in this new environment
- Most often, issues for remote communities revolved around
  - The price of air travel, which is perceived by many to be higher than competitive routes of comparable length
- The importance of good connections and through-fares to international and domestic destinations

NEW DEVELOPMENTS

- A number of existing and new carriers are expanding into new markets, both large and small, and/or are increasing frequency. This includes both long-haul and short-haul routes, and both national and regional carriers
- Many of these are expanding their fleets, and further enhancements are likely in the future.
- Other service enhancements are also being introduced, such as Royal Air's offering business class service and Aeroplan points
- Air Canada has created a "Provincial/Communities Relations Group", to meet and build relationships with communities. Early reports suggest that it has begun to address some of the concerns expressed
- Air Canada has introduced new lower or less restrictive fares which include:
  - ACFlex fares
  - Reduced 14-day fares for smaller communities
- Air Canada has adjusted its capacity and schedule, enhancing and increasing service in some areas, reducing it in others.

COMMUNITY QUESTIONS FOR FURTHER CONSIDERATION

DATA

- What is the quantifiable impact of air service on community development?
- What data and tools are required for communities to
  - Develop demand/access strategies
  - Ensure that economic development plans encompass air access as an integrated element
  - Ensure that they can compete effectively for both air service and new business opportunities?
- How can the issue of gaps in data be addressed?

RELATIONSHIPS WITH CARRIERS

- How well are communities adapting to the new air industry environment?
- How effectively are airlines dealing with communities?
- Are there actions that can be taken to help bridge any gaps that may exist between communities and airlines?

LEVEL OF SERVICE

- Can an "appropriate level" of service be determined?
- Is it more effective to "protect" service through regulation, or to encourage service using marketplace strategies (e.g. demand-growth)?
- What actions, if any, are appropriate, if the marketplace has no solutions for some communities?
- Is monopoly carriage inevitable on certain routes?

GOVERNMENT

- Does current government policy encompass the issues related by communities?
- Are there appropriate roles for provincial and municipal governments and/or departments responsible for economic development?

BUSINESS

OVERVIEW

Virtually all business is affected to some degree by the quality of air access. Air service can be a major factor in determining where a business is located, if skilled workers can be attracted and retained, and how effectively an enterprise can expand its market.

There is some overlap in the concerns expressed by communities and business groups, although business tends to focus more on "bottom line" and specific impacts, rather than on long-term developmental issues. As well, business concerns vary somewhat depending on their location (urban, rural or remote) or size. Nonetheless, business tends to favour marketplace outcomes.

The businesses most affected by the restructuring are those, which directly serve travellers: tourism/ hospitality, travel agents and airport authorities. These sectors' comments are detailed below, as are more generalized issues arising from the business community. Concerns expressed by business travellers are recounted in the section "Consumers".

TOURISM/HOSPITALITY

Tourism is a highly lucrative, globally competitive sector, which encompasses not only leisure, but also business travel. In 1999, Canadian travel generated $50.1 billion[2] on airline tickets, hotels, meals, conventions/meetings, and recreational activities. $15.3 billion[3] of that was spent in Canada by international travellers.

Tourism is seen as an "opportunity industry" which creates new jobs and businesses and supports economic wealth and diversification. Communities in all regions and businesses of all sizes have invested considerably in tourism infrastructure: hotels, convention centres, recreational activities, etc.

Unlike other industries, which move their commodities to market, tourism must transport the consumers: no matter how attractive the destination or the quality of its tourism activities and infrastructure, the ease and cost of "getting there" are essential elements. The price of airline tickets, seat availability and connectivity are crucial.

An example of the impact of air access on tourism comes from Québec City, which has the infrastructure and the level of quality to host major cruise lines. The only element it lacked is airlift (capacity):
"*Quebec is an incredible city which comes close to a fairly tale. The two-day Quebec visits of our ships are really worth it. As discussed, please let us know as soon as possible when the increase of scheduled airlift capacity will become reality. Our first opportunity to consider turnarounds in Quebec would be for 2002. Itinerary planning is due by early October 2000". HOLLAND AMERICALINE WESTOURS INC.*

This kind of issue has fairly wide implications for tourism and affects Canada's ability to compete globally. Many countries have policies and programs in place designed to capture highly desirable tourism revenues. If there are more choice and price options to travel to the Unites States, to

---

[2] STATISTICS CANADA, *National Tourism Indicators, Quarterly Estimates, Fourth Quarter 1999*
[3] *Ibid.*

Europe, to Asia, travellers are likely follow those easier paths, to the detriment of Canada and its international balance of trade.

Tourism businesses in urban centres are generally better equipped to deal with changes in the airline industry than their remote or rural counterparts.

TRAVEL AGENTS

Travel agents facilitate transactions between travel providers (airlines, tour operators, hotels & resorts, etc.) and consumers. Traditionally, their revenues have been generated by sales in the form of commissions paid by travel providers.

The travel agency community has been facing a number of challenges not related to the merger. Airlines have been reducing the caps on commissions on tickets sold by agents, significantly reducing incomes for some. E-commerce sales may be eroding some agents' customer bases. Some smaller agencies are responding by merging, or are being acquired by larger national agencies.

Therefore, prior to the merger, some agencies already felt that they were being dictated to by the airlines and that they had few avenues of recourse or the "clout" to negotiate as equals. To some agents therefore, the loss of Canadian Airlines and the increased importance and dominance of Air Canada in their daily business appears to have made an already difficult situation worse.

This concern was recognized in part by a provision in Bill C-26, which allows agencies to negotiate collectively with Air Canada on base-commission rates. However, the bill does not include an adjudication process, nor does it require Air Canada to negotiate with only one group representing agents. This has led to the concern that the "power of numbers", originally intended as a negotiating tool, would be blunted.

The issues described by travel agents are fairly uniform, and do not vary regionally. However, the situation seems to be most acute for small agencies, which are locally-based and run, rather than the large, national corporations.

AIRPORT AUTHORITIES

The airport business sector is relatively new. In 1994 the government initiated a process to transfer the management of airports to private sector led authorities, responsible not only for operations, but for capital improvement as well.

This has led to a number of significant changes in how airports are run. Many have already improved their services: ranging from expanded terminals and new runways to "street pricing" policies in their retail shops. Capital improvements are generally financed through "Airport Improvement Fees" which are charged to passengers on site, or on airline tickets.

In the past six years, a great deal of experience has been gained, and airport authorities are now working through a number of important issues not related to the merger, including the level of airport rents in larger centres and the long-term viability of smaller airports, etc. The merger appears to have led to new challenges, particularly for small airports, as schedules and capacity were reduced.

Airports are competing for passenger traffic and flights, not only within Canada, but with airports in the United States as well. This is a key issue as airports in the United States have current data to assess the marketplace, unlike the case in Canada. This has led to a concern that Canadian

airports are uncompetitive with their U.S. counterparts, as they do not have access to the same level of timely information to use as a marketing and planning tool.

The importance of viable airports to communities, and the breadth of issues have been recognized through the formation of the "Coalition of Concerned Airport Users" a multi-partied organization made up of businesses and communities from across Canada that aims to involve all airport stakeholders and users in key upcoming decisions which will impact upon the future financial health and integrity of Canada's national airport infrastructure and the competitive integrity of Canada's civil air transport sector.

COMMENTS FROM BUSINESS

GENERAL

- Large corporations either receive the level of service they need, or find alternatives, such as private jets for both corporate travel and cargo. There have been reports that in some areas, private jet use by the major industry has begun to affect the level and quality of scheduled service.
- Cargo issues that have been identified:
  - The reduction in capacity has resulted in less space available for "belly cargo". Shippers of perishable goods (e.g. seafood, produce) have had to find alternate means of shipping, or face spoilage of their goods and the inability to fulfill customer orders
  - Some shippers have said that Air Canada freight rates were implemented very quickly and resulted in unplanned higher shipping costs for some small businesses (i.e. pet breeders/suppliers)
  - There appears to be a lack of usable statistics, with virtually no data available to assess cargo needs, use of space, etc.

TOURISM

- The merger had hurt tourism travel in summer 2000:
  - Cathay Pacific, American Airlines and British Airlines among others, lost their connections to non-gateway cities, which was provided by Canadian Airlines through their common alliance, *oneworld*. This led not only to difficulties in connecting into Canadian destinations from hubs, but may lead to reductions in service by these international carriers into Canada
  - The reduction of domestic capacity in summer of 2000 made it more difficult (and in some areas, almost impossible) to move travellers to and from Canadian destinations
  - The loss of Canadian Airlines was felt especially in the west, where it had its historic roots and played a key role in the development of Asian markets.
- Negative publicity arising from these issues may continue to affect travel decisions in the future
- Some communities served by Canadian lost their "through fares", making them more difficult and costly to access
- Some tourism businesses believe that they are losing business despite the quality and value of their offerings, because it is simpler and less costly to fly to other destinations (either Canadian or international) with similar products.
- The type of equipment (e.g. jet service vs. props.) was also cited as a factor in the success of a tourism destination, with prop. service seen as a disadvantage
- The merger has meant there are few tools to help promote and market tourism, e.g. fewer promotional tickets available for familiarization tours by tour wholesalers, operators and travel agents

- Some tourism operators believe that Air Canada doesn't fully understand how effective tourism can be as an ally in developing new business, and is losing opportunities to increase traffic flows,
  - New routes and schedules are announced too late to allow tourism enterprises to help develop demand through in-market promotional activities
  - Lack of timely data makes it difficult for tourism to assess and exploit new market opportunities
- Inbound international travellers are reluctant to use the emerging Canadian carriers for a number of reasons including
  - No "brand name" awareness in-market
  - Difficulties associated with connectivity and through-fares

TRAVEL AGENTS

- Despite provisions in Bill C-26 to permit agencies to negotiate as a group on base commissions, the effectiveness of this tactic may be blunted by the lack of an adjudication process
- Agents believe that their business is squeezed to the point that it is becoming unviable
  - Shake down expected: mergers and closures could reduce agency numbers by as much as 20%
  - Many senior agents leaving the business
  - Reduced opportunities for new entrants to build viable businesses
- Agents have to have relationship with AC as there are few alternatives, but difficult to establish "partnership" with AC, especially for smaller agencies
- Domestic overrides (bonuses) based on international market share impacts on agents whose majority of business is domestic
- AC compensation based on market share, not volume
  - Implications for sales of other airlines' tickets

AIRPORTS

- The challenge of negotiating with a limited number of carriers
- The need to compete for capacity and service, which is exacerbated by the lack of airline data which could be used in a competitive analysis or strategy
- The importance of a sustainable airport to its community
- Some airports losing travellers to others that are (relatively) nearby, and offer a wider range of choice of airline and/or price, leading to a reduction in passengers and revenues

NEW DEVELOPMENTS

New developments overlap with those cited in "Communities" section, plus:

- Low fare carriers are stimulating demand, increasing tourism opportunities for some regions
- Air Canada appears to have resolved some issues around capacity and connectivity in certain markets, and is meeting with tourism, airport and other business groups to resolve others
- Travel agents and Air Canada have begun a series of meetings that are designed to deal with the issues as outlined

BUSINESS QUESTIONS FOR FURTHER CONSIDERATION

DATA

- What data and tools are required by business:
  - To increase demand
  - Develop market strategies and exploit new routes and schedules
  - Assess business opportunities in a community
  - Ensure that the Canadian destinations and airports can attract air service and compete internationally, especially with the United States
- How can the issue of gaps in data be addressed?
- Can the importance of air access for business location, development and growth be quantified?
- How is the competitive airline environment in the United States impacting Canadian business opportunities?

RELATIONSHIPS WITH CARRIERS

- How well are businesses adapting to the new air industry environment?
- How effectively are airlines dealing with businesses?
- Are there ways to strengthen the relationship?

LEVEL OF SERVICE

- If increased demand is the key to long-term and sustainable air access, what role, if any, does the business community have in developing that demand?

GOVERNMENT

- Is the policy framework (i.e. "the rules of the game") around air transportation clearly defined and communicated to allow the marketplace to develop its own solutions?

CONSUMERS

Air travel is a lot more prosaic than it once was. For business travellers, it's a commute. For leisure travellers it's a bus on wings. It can also be expensive, with not only the cost of the ticket, but taxes, airport improvement fees and other charges that may be added on. It's a necessity, and some would call it a necessary evil.

It seems that everyone has a "horror story" about bad service, missed connections, and long waits on the phone. In this current environment, consumers are quick to generalize from one bad experience, or blame airlines for factors outside their control. "The airline lost my luggage" becomes "this airline is incompetent". A delay because of bad weather becomes "this airline is incompetent".

Some of the problems we experienced were mirrored in the United States this summer, as thousands of passengers were delayed, inconvenienced or left in the dark. So, although it was a tough summer if you were an airline passenger, not all of the problems were related to the merger.

However, there is no question that the merger and reduction in capacity and frequency exacerbated the situation. In the past, if a flight was delayed or overbooked, there were a large number of other flights, and enough capacity to accommodate most travellers because of Air Canada and Canadian's "wing-tip to wing-tip" competitive policies. Not this summer. The merger was a messy, confused process, and passengers bore the brunt. This may have been exacerbated by the fact that very little information was available to consumers to judge the severity or cause of some of their problems.

Essentially, issues raised by consumers falls into two categories. The first tends to be specific to their air travel experiences and relate primarily to service. The second is systemic, and deals with the impacts of dominant carriage and competitive needs. The former is being dealt with in a number of ways: the creation of a "Air Complaints Commissioner" within the Canadian Transportation Agency and an Air Canada Ombudsman are two new avenues open to consumers. This report, which focuses on the "macro" impacts of the merger, deals with the systemic issues.

As in the case of the other stakeholder constituencies examined in this report, consumers are not a homogenous group. Issues differ depending on the number of airlines servicing a region and if the passenger is a frequent or occasional flyer. Business travellers and leisure travellers also tend to raise different issues.

COMMENTS FROM CONSUMERS

GENERAL

- Consumers in areas with dominant or monopoly carriage (which is not always Air Canada) are concerned about price levels being higher than on comparable competitive routes.
- Price is also assessed in terms of relative value, raising the following concerns:
  - Level of comfort (e.g. type of aircraft, seat pitch)
  - Quality of service and amenities
- Conditions of carriage and level of service tend to dominate issues:
  - Seat sales and frequent flyer tickets sell out quickly or are difficult to obtain
  - Lost baggage
  - Delayed flights
  - Quality of customer service
- Concern that Air Canada will not respond to consumers' concerns in a monopoly/dominant situation
- Confusing or unsatisfactory service, especially summer 2000
- Loss of choice of airlines, blunting the power of the consumer to influence the marketplace environment
- Consumers look at price and convenience first, then the symbol on the tail. Ownership (Canadian or foreign) is of secondary importance.
- Air travel is seen by some as a necessity and a factor in "quality of life"
- Consumers are trading convenience for the ability to create competition, either driving a distance to an airport that offers more price choice, or hubbing through US airports
- Consumers in remote areas see air service as a key "life-line". Because of the cost and distance of their travel, they rely heavily on points and connectivity.
- Consumers in remote communities have reported that they may have to pay a surcharge on certain types of "points" travel products
- French speaking consumers expressed some concerns about the level of service available in their language on some routes. Specific issues were mostly around concerns about safety, and the ability to provide information and assistance. A more general concern was the importance of servicing Canadians appropriately in both official languages

FREQUENT/BUSINESS TRAVELLERS

- Reliance on Air Canada for specific services not offered by other carriers, or offered in limited fashion:
  - Business class sections and lounges
  - Frequency/schedule
  - Seamless connectivity, both domestically and internationally
  - Frequent flyer points
- Travellers are questioning the value of service for the price paid
- Frequent travellers in remote areas also note the higher prices on their routes compared with competitive routes of similar distance
- Aeroplan travel difficult to access, both in terms of reaching operators and in seat availability

OCCASIONAL/LEISURE TRAVELLER

- Pricing (e.g. full-fare vs. seat sale or low-cost carrier) not understood and perceived as whimsical
- Has little experience, and few tools to deal with airlines
- Price sensitivity can lead to decisions not to travel or to use other modes, leading to reduction in demand/service
- Air Canada service geared to business traveller – not always meeting the needs of occasional or leisure travel: e.g. travel restrictions, reliance on seat sales for affordable prices
- Alternate carriers are a viable alternative, but their access is limited compared with Air Canada, and not available to all consumers, especially those in more remote areas

NEW DEVELOPMENTS

Overlap with "New Developments" in COMMUNITIES section, plus

- The systems of Air Canada and Canadian have been merged
  - Canadian Plus points have been combined with Aeroplan
  - Reservations, baggage and ticketing are combined
- Air Canada's "180 day promise" has seemed to relieve most, if not all, of consumers immediate concerns. Issues around access to Aeroplan service and seats and the availability of seat sale tickets continue to be raised. Some consumers continue to have problems with baggage as well, although this seems to have been alleviated to a large degree.

CONSUMER QUESTIONS FOR FURTHER CONSIDERATION

DATA

- Do consumers require new types of data to help assess service? If so, what information would be most useful?
- Is price the only or main consideration when choosing a carrier? What, if any, are the other key factors?

LEVEL OF SERVICE

- If increased demand is the key to long-term and sustainable air access are there ways for consumers to help increase demand and competition?
- How responsive are airlines to consumer needs? Are there quality differences that are measurable or correctable?

GOVERNMENT

- Are the current tools for consumer protection sufficient? What else, if anything, is required?
- Are people living in remote communities entitled to some form of government assistance?

[redacted] AIRLINES

OVERVIEW

We are in the midst of one of the largest corporate mergers in Canadian history, in a global context in which air travel enjoyed explosive growth, nations world-wide are re-assessing their air policies and where airlines themselves are struggling to re-define themselves for a new generation of air travellers and shareholders.

Summer of 2000 was a difficult season for air travel. Passengers were left hanging in airports and on airplanes as flights were delayed and overbooked, there was no information available from ticket agents, bags were lost and tempers flared. Pundits, elected officials and the media swarmed around the issue, which was the top news item almost daily. Consumer complaints doubled (or more) compared with the previous year. Airlines teetered on the brink or fell into bankruptcy. Mergers were seen as a way to rationalize and improve service by some, and control the skies by others. Increased fuel costs raised prices and lowered profits.

None of these problems had any relation to the merger of Air Canada and Canadian. They didn't even have anything to do with Canada – they happened in the United States.

The merger of Canadian and Air Canada added to what was already a challenging time. It was controversial. It was confusing. For some, it was enraging. For others, it was a green field ripe with opportunity. While it took away some choice on one hand, it opened the doors for new carriers, and new types of service, on the other.

New airlines such as Canjet, a low-fare carrier launched in the Fall of 2000, and RootsAir, a business oriented carrier scheduled to begin in March 2001,and will serve business travellers, are adding to the growing mix and choice available. Combine all of these changes with the recently announced purchase of Royal Air by Canada 3000, and it is likely that the airline industry in 2001 will be as interesting as 2000.

Despite these positive steps, there are losses that have not been recouped, and competitive niches that have yet to be filled. The current level of competition does not provide Canada-wide access to frequent flyer points or business class services. Air Canada far outweighs the competition in terms of its fleet and the number of domestic and international destinations it serves.

Moreover, the measures airlines use to retain and grow market share and protect customer bases are designed to minimize competition. Techniques such as retaining customer loyalty by offering frequent flyer points, price-matching, and so forth are standard tools. However, in a dominant/monopoly environment, there are some who question if these strategies are too successful, able not only to minimize, but also to block, new competition.

The challenges for regional carriers have also been very significant. Some of these were allied with Canadian, requiring them to re-align themselves with Air Canada following the merger to ensure connectivity. This has been relatively smooth for some, but not for others. This matter will be explored in greater detail in the next interim report.

NEW DEVELOPMENTS IN THE AIRLINE INDUSTRY

AIR CANADA

- Merger of systems and schedules complete
- Most logistical problems seem to be abating, with possible exception of Aeroplan services: phone-line waits and availability of seats
- Too-deep capacity cuts adjusted in some regions, although capacity continues to be rationalized throughout the domestic system: some communities continue to have service issues
- Creation of Provincial and Community Group meeting with business, communities and others to hear, and work to resolve issues
- For the first time, a Senior Vice President will be headquartered in Calgary
- Provided some price "fixes": some remote areas and smaller communities have had reductions in certain fare classes
- Increased ticket prices by 6% fuel surcharge
- Planned reduction of 3,500 employees

CANADA 3000/ROYAL

- Recently-announced merger should create a new low-fare network for domestic and international long-haul and medium haul domestic flights
- New planes on order
- Workforce will be increased by as much as 1,000 employees

CANJET

- New low fare service introduced in Fall 2000 in eastern Canada
- Expansion of services continued

WESTJET

- Expanded its service to Atlantic Canada
- Further route expansion announced to commence Spring 2001
- New planes on order
- Plans announced to begin service out of Toronto's Pearson Airport

ROOTS AIR

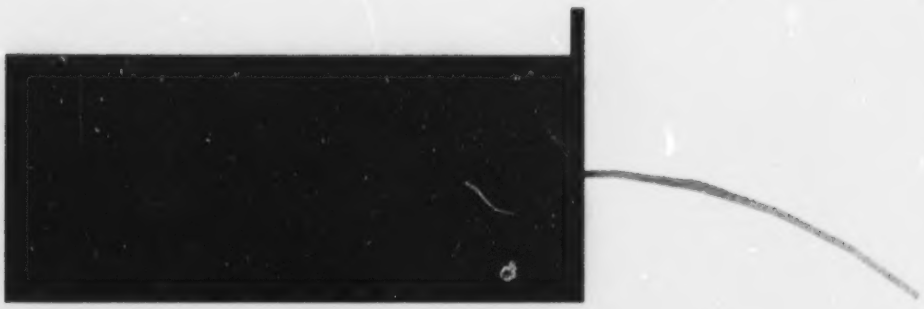
- To be launched in Spring 2001
- Plans to offer business class services and frequent flyer points

REGIONAL CARRIERS

- Most are working to establish or strengthen relationship with Air Canada to ensure strong connectivity to domestic and international destinations
- Some are competing with Air Canada on regional routes, with varying degrees of success to date

AIRLINE QUESTIONS FOR FURTHER CONSIDERATION

- What, if anything, are the marketplace or government barriers to airline growth and profitability?
- What could be done to reduce the impact of barriers?
- What would be the impact of major policy shifts, e.g.:
  - Regulation of domestic services
  - Foreign carriers flying Canadian routes
- Can Canadian carriers fulfill the needs of competitive growth
- What can be done to attain a competitive and sustainable airline industry?
- Are independent regional airlines able to compete effectively with Air Canada? What are the most critical issues? E.g.
  - Pricing
  - Connectivity
  - Other
- Can independent regional carriers serve some communities more effectively than Air Canada?



SECTION TWO
COMPETITIVE OPTIONS AND OTHER STAKEHOLDER RECOMMENDATIONS

COMPETITIVE OPTIONS

OVERVIEW

Concerns about the creation of competition in Canada's skies have become the major preoccupation of stakeholders from all groups. Air Canada's dominance of what is seen by many as an essential service has caused unease in the market. Without competition, how can consumers be confident they are getting fair value? In a deregulated environment, how can smaller communities, which may not produce profits for airlines, hope to get service?

There are also differences in the definition of "competition" as used by stakeholders. For some it is the creation of another full-service, internationally-networked carrier. Others view it as having a choice of carriers on a certain percentage of Canada's domestic system. For others it is as simple as removing all of the barriers to international carriers, and letting the marketplace drive the process. Finally, there is a group that does not believe that a competitive airline industry will ever meet their needs – and that government has a role in ensuring adequate access.

Many people have views on how achieve a "competitive" airline industry. As with many other opinions about the impact of the merger of Air Canada and Canadian, these recommendations vary widely.

Since each has both advantages and disadvantages, the options are reviewed in some detail below.

GOVERNMENT INTERVENTION IN MARKETPLACE

PROS

- Smaller communities served regardless of marketplace realities
- "Levels" playing field for economically-challenged regions
- Can be accomplished by
    - Regulation of price and/or routes
    - Incentives and tax breaks
    - Subsidies

CONS

- Could stifle real growth of airline industry
- Could block emergence of new airlines
- Government grants, subsidies, etc. distort the marketplace, and are vulnerable to abuse and misuse, both in perception and reality
- Move to regulation would be regressive. Canada would be out of step with international direction towards deregulation generally and unable to respond quickly to changes in the global marketplace

FOREIGN CARRIERS (cabotage)

PROS

- "Instant" full-service competition to Air Canada
- "Instant" consumer choice
- Could offer competitive options to "Star Alliance"
- Could offer frequent flyer points, business class services, etc. in full competition with Air Canada
- Highly competitive pricing likely, at least initially, to establish market share
- Has "deep pockets" needed to compete with Air Canada in the long term
- On track with globalization of other industrial sectors
- May offer some opportunity for regional carriers in smaller or remote markets

CONS

- Canada relatively small market worldwide
  - "Instant" benefits may be short-term or never materialize, depending on the potential revenues that the Canadian market may or may not offer
- Few benefits to Canadians other than flights, e.g. employment, especially of skilled workers and senior management
- Not likely to be reciprocal in the short term especially with United States
  - Foreigner carriers would be able to sell air services to Canadians, but Canadian airlines would not be able to sell to consumers in other countries
- Likely to enter market in areas of strongest demand (e.g. Toronto- Vancouver)
- Canada would have to ensure that safety standards are met
- Air Canada likely to withstand competition. However, emerging and expanding carriers would be vulnerable and would face greater competitive challenge

FOREIGN OWNERSHIP/CONTROL OF DOMESTIC CARRIERS

PROS

- Potential new sources of capital
- Headquarters in Canada, benefits of jobs, infrastructure, etc.
- Could provide new international alliance alternative to Star Alliance
- Could open competitive options on tertiary routes, as independent regional carriers would have option of allying with either Air Canada or other carrier to connect with transcontinental routes
- Could partner with existing Canadian carrier
- Precedent in Australia

CONS

- Level of interest in Canadian market unknown
- Highly speculative if foreign-owned carrier could develop strong transcontinental route, and attract feed from smaller regions
- Could have "branch plant" mentality. Decisions made in head office, with interests of Canada subsumed to other needs.
- Would impact on growth of emerging carriers in Canada, which could develop similar options without foreign ownership

CANADIAN CARRIERS

PROS

- Retains Canadian ownership
  - Canadian head office, decision-makers, senior staff and knowledge/technology based workers
- Airlines tend to be run "for Canadians, by Canadians"
- Vested interest in economic well being of Canadians and their communities
- Recent changes: expansions, mergers, etc. demonstrate that this emerging sector is capable of taking advantage of the current competitive environment
- New networks, services, international alliances could emerge in short or medium term

CONS

- Currently only has about 20% - 25% of Canadian market
- Fleet, frequencies, number of destinations well below what Air Canada is offering
- Few "full-service" options currently offered:
  - International alliances
  - Business-class services
  - Frequent flyer points
- Carriers generally do not have same financial resources as Air Canada, and are vulnerable to (anti) competitive practices
- Little "brand name" awareness outside of Canada, are limited in ability to bring people to Canada for tourism or other forms of travel

COMPETITION QUESTIONS FOR FURTHER CONSIDERATION

- What is the "right" business/policy environment to support a profitable airline industry AND economic development AND consumer fairness and satisfaction?
- Does competition have to be Canadian-owned to serve Canadians best?
- Should government encourage new entrants? If so, how?
- Should government support routes to provide low-cost price options or capacity that outstrips demand for certain communities? How important a priority is this? How can we determine which regions should receive special consideration and which should not?
- Given the small population of many Canadian regions, is "across the board" competition realistic? Conversely, is any form of monopoly acceptable?

OTHER STAKEHOLDER RECOMMENDATIONS

OVERVIEW

While stakeholders primarily focused on recommendations for competitive options (see above), other suggestions emerged during discussion and are detailed below. Recommendations concerning government policy are detailed in Section Three.

DATA

Data collection requirements were reduced in 1987, in part to reduce the paper burden on airlines. When Canada's skies were dominated by the competitors Air Canada and Canadian, confidentiality served an important purpose, as release of data would reveal too much of each airline's proprietary information.

The merger was the most recent in a series of changes that have led to a reassessment of data collection requirements. Other factors influencing data needs are:

- The privatization of airports, which do not have access to the same level of information that they did when managed by Transport Canada;
- Liberalization of charter services, which are now offering scheduled flights
- The expansion and emergence of competitive alternatives on a growing number of routes
- Competition among communities and airports for air service
- The increased importance of international trade to Canadian enterprises
- The fluidity of the airline industry, both domestically and internationally, making data that is one or two years old (as is the current situation) virtually useless

Expanded and more timely data serves three important purposes. First they provide essential tools that would be used to create business and development strategies that incorporate air access plans. Second, they provide the map to track trends, identify new market opportunities and react, in a timely fashion, to marketplace changes. Third, they provide the information necessary to assess changes in the competitive/dominant climate.

In contrast to Canada, the United States collects and disseminates detailed data quarterly and makes raw data available publicly. American communities and airports have far better information to attract new air services than their Canadian counterparts. Given the highly competitive nature of global commerce, this inequality, if not resolved, can lead to Canada's uncompetitiveness, not only for air access, but also the economic growth that air access engenders.

OVERSIGHT

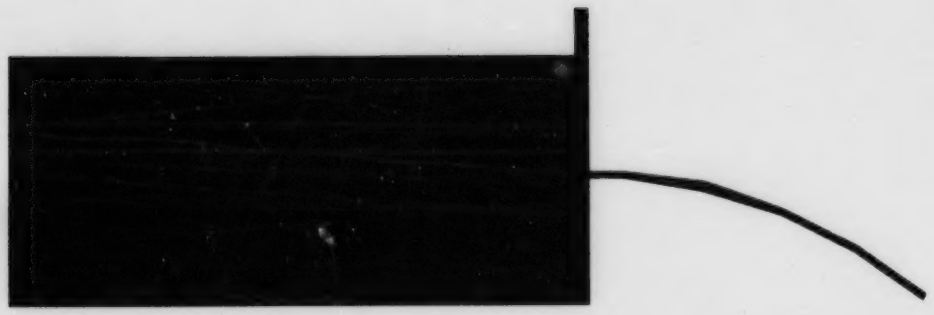
Some stakeholders identified the need for some form of "oversight" of the airline industry. There were a number of concepts that were proposed, including the creation of a business/consumer "users" group, which would provide input into government policy and disseminate information to stakeholders. Others suggested an expanded role for the Complaints Commissioner and/or the CTA.

DATA COLLECTION QUESTIONS FOR FURTHER CONSIDERATION

- Can we bring together the stakeholder groups to agree to new levels of data collection and dissemination?
- What kinds of data should be collected in the future?
- Are there sources of data that can be accessed currently, without changes to government policies, regulations or procedures? Would these be sufficient?
- How can we assess the impact of making this information public on airlines and their confidential business plans?
- Who should pay for the collection of this data?'
- Who should pay for the analysis of this data?
- How can we resolve the needs of commercial confidentiality with the needs of developing competitive markets?
- Do stakeholders understand the uses of data well enough?
- Is there data that should be made more accessible to consumers? If so, what type of data should be collected/disseminated and what impact will they have on consumer choice?

OVERSIGHT QUESTIONS FOR FURTHER CONSIDERATION

- Are the current approaches to oversight sufficient?
- Are there issues of communications that should be addressed?
- If new levels of oversight are required, who should be responsible? Who should pay?



SECTION THREE
THE CURRENT ROLE OF GOVERNMENT

THE ROLE OF GOVERNMENT

BILL C-26 AND UNDERTAKINGS

Bill C-26 is intended to deal with airline restructuring in two main areas: to ensure effective protection for consumers and to foster competition. It does not affect safety standards, which fall under the Aeronautics Act, and are untouched.

This section of the report outlines the highlights of Bill C-26, and notes whatever impacts it has had to date. However, it is premature to measure its effectiveness and whether it should be altered to better meet its intentions or to reflect a changing business environment although some concerns have been expressed, including the lack of an adjudication process for travel agency negotiations and sufficiency of the anti-predation components.

KEY MEASURES

- Increased powers for the Canadian Transportation Agency (CTA) to prevent price gouging on monopoly routes
- Restored powers for the CTA to deal with conditions of carriage for domestic service (examples: lost baggage and bumping)
- Improved notice of exit provisions to minimize or prevent service disruptions, and ensure dialogue between airlines and communities
- A requirement that services provided to customers by Air Canada and its air service affiliates comply with the Official Languages Act, where there is significant demand
- New powers for the Competition Bureau to regulate anti-competitive behaviour in the airline industry
- New powers for the Bureau to issue temporary orders to stop predatory behaviour
- A prohibition of exclusive use clauses in confidential contracts for domestic service to encourage competition for corporate travel and
- More freedom for travel agents to negotiate more effectively with a dominant carrier on domestic commissions.
- The creation of the position of Air Travel Complaints Commissioner to the CTA

These measures are complemented by a series of undertakings made by Air Canada to ensure market access by competitors. Air Canada must, among other undertakings

- Surrender slots and facilities at airports
- Sell surplus aircraft to Canadian operators
- Provide frequent flyer points for resale to new entrants or (smaller) existing Carriers

Some impacts of these measures are already being felt.

- The Air Travel Complaints Commissioner has been appointed to the Canadian Transportation Agency. This position does not carry an adjudication role, and relies on "moral suasion" to resolve specific issues between consumers and airlines.
- The Competition Bureau has invoked the temporary "cease and desist" order while reviewing alleged predatory practices. It is still undetermined if the Bureau can now act in a more timely fashion.
- Aeroplan frequent flyer points are being offered by Royal Air and are available to other carriers.

OTHER GOVERNMENT POLICY

Since 1988, with the deregulation of the domestic airline industry, there has been a steady trend to liberalization of both domestic and international services. Initiatives have included:

- Deregulation of domestic prices and routes
- Liberalization of international carriage, including "Open Skies" with the United States
- Privatization of air traffic control to Navigation Canada
- Transfer of airports to private sector
- Liberalization of international charter regulations for cargo and passenger services

Liberalization has led to profound changes in what the government can and cannot do. For example, since it does not control domestic routes or prices, it cannot use air service as a tool of economic or social policy.

However, there are a number of areas where the government is still very much involved. Chief among these is in areas of safety. The second is in negotiating the rules around international carriage, which is governed by Canadian policy within a complex set of agreements between nations. Government also regulates the framework in which Computer Reservations Systems (CRS) operate.

The oversight and assessment of current policy is continuing with three significant reviews currently underway. These are

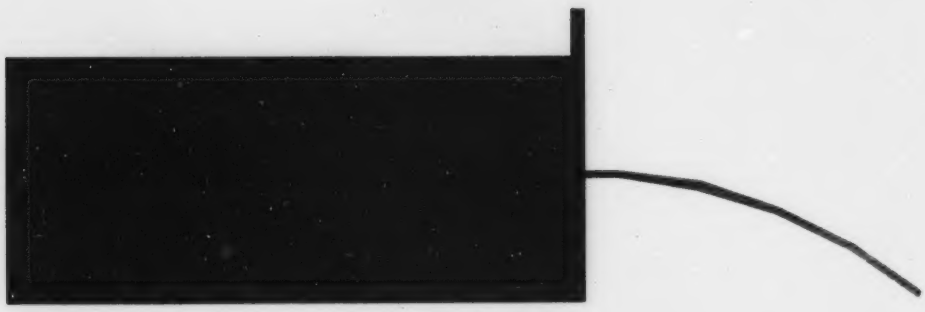
- International air policy
- Airport Policy
- CRS Regulation (to come)

As well, an independent panel is reviewing the Canada Transportation Act and will address issues regarding the competitive state of the domestic airline industry to be reported in July 2001.

Despite both prior and current actions, there has been a great deal of discussion by stakeholders on the subject of the role and direction of government policy. Recommendations have ranged from a call for government to use air service as a tool of "nation building" and insert itself into the marketplace to the opposite end of the spectrum: marketplace driven, fully-liberalized air access for foreign carriers. Concerns have also been expressed that the government's two-year window to allow Canadian competition to emerge may be too long to deal with the issues that are being faced today.

GOVERNMENT POLICY QUESTIONS FOR FURTHER CONSIDERATION

- Is there an appropriate policy "framework" (i.e. "the rules of the game") that encompasses the domestic and international airline industry in its relationship to trade, economic development, and other national policy areas?
- If there are gaps, how can they be identified and bridged?
- Are there new tools required to ensure that policy makers have all the data, information and input they require in order to frame future air policy?
- Are the new powers contained in Bill C-26 adequate and fulfilling the dual goals of fostering competition and protecting consumers? Are changes required?



CONCLUSION AND APPENDICES

CONCLUSION

The airline industry, both globally and in Canada, is in a state of flux. To borrow a weather cliché, if you don't like the airline industry today, wait a few minutes: it will change. The issues around Canadian air service are complex and interconnected. There are no simple answers, no magic bullet. There is not even agreement on the issues.

The merger of Air Canada and Canadian is only part, albeit a large part, of much more profound changes in the industry. What will emerge at the end of this process is still unknown.

In the final analysis, solutions will emerge not from government, nor from the marketplace, but from a combined and informed effort by all. Consumers, communities and businesses all have a role to determine what will happen in Canada's skies.

APPENDIX ONE: THE OBSERVER'S MANDATE

Beginning in August 2000 and continuing for 18-24 months, the Independent Transition Observer will review the impacts of airline restructuring on stakeholders and will assess whether the airline industry is healthy, competitive and meets the needs of Canadians.

In particular, the Observer will:

- Consider the views of consumers, urban, rural and remote communities, travel agents, airports, airlines and airline employees;
- Assess whether Transport Canada, the Canadian Transportation Agency and the Competition Bureau responsibilities relating to airline restructuring are clear and being carried out appropriately;
- Consider whether the government's monitoring measures are adequate;
- Assess industry support to the measures introduced in Bill C-26, including the commitments and undertakings of Air Canada to the Federal government;
- Assess Air Canada's linguistic obligations; and
- Assess the need for a Travellers' Bill of Rights.

Interim reports will be produced every six months with one final comprehensive report to the Minister. The final report will include recommendations on monitoring and related airline restructuring matters.

Meetings were held across Canada with numbers of individuals representing communities, business, consumers and economic development. These meetings help define the issues as reported and provided an ability to track, over time, the concerns that were being mitigated and those that continued to be defined as critical.

The report consolidates the comments heard to date. Other aspects of the merger, such as the desirability of a Passenger Bill of Rights or the impact on airline employees, will be detailed in upcoming reports.

Any errors or omissions are those of the author.

MEETINGS HELD

The Transition Observer met with representatives of the following communities and groups, from August 2000 to January 2001, inclusive.

COMMUNITIES (meetings generally included representatives of economic development, the airport authority, local tourism association and chamber of commerce)

Calgary, AB
Charlesbourg, QC
Charlottetown, PE
Edmonton, AB
Fredericton, NB
Halifax, NS
Iles de la Madeleine, QC
Kitimat, BC
Labrador City, NF
Montréal, QC
Ottawa, ON
Prince Rupert, BC
Quebec City, QC
Regina. SK
Saskatoon, SK
St. John's, NF
Toronto, ON
Vancouver, BC
Wabush, NF
Whitehorse, YK
Winnipeg MB

ORGANIZATIONS

Air Transport Association of Canada
Association of Canadian Travel Agents
Canadian Airports Council
Canadian Chamber of Commerce
Canadian Federation of Independent Business
Canadian Tourism Commission
Chartered Institute of Transport in North America, Ottawa Chapter
Council of Concerned Airport Users
Federation of Canadian Municipalities
Hospitality Newfoundland and Labrador
Hotel Association of Canada
Public Interest Advocacy Centre
Tourism British Columbia
Tourism Industry Association of Canada
Tourism Industry Association of New Brunswick
Tourism Industry Association of Nova Scotia
Tourism Industry Association of PEI
Tourism Saskatchewan
Transport 2000
Travel Alberta

AIRLINES

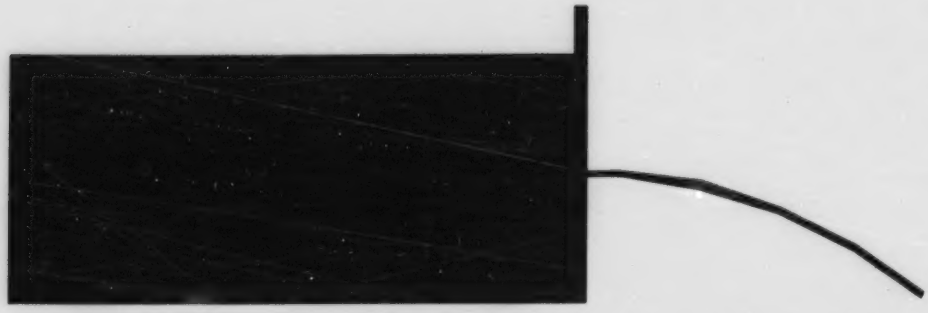
Air Canada
Air Canada Regional
Canada 3000
Canjet
Royal Air
Skyservice (RootsAir)
Westjet

GOVERNMENT AGENCIES/DEPARTMENTS

Canadian Transportation Act Review Panel
Canadian Transportation Agency
Competition Bureau
Rural Secretariat
Statistic Canada
Transport Canada

PROVINCIAL/TERRITORIAL REPRESENTATIVES

Manitoba
New Brunswick
Newfoundland and Labrador
Nova Scotia
Prince Edward Island
Québec
Yukon



LES RÉPERCUSSIONS DE LA RESTRUCTURATION DE L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN AU CANADA

PREMIER RAPPORT PROVISOIRE

PRÉSENTÉ PAR DEBRA WARD
Observatrice indépendante de la transition de la restructuration de l'industrie du transport aérien
Le 5 février 2001

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE 3

INTRODUCTION 5

OPINIONS DES INTERVENANTS ET NOUVEAUX FAITS 7
- Collectivités urbaines, rurales et éloignées 8
- Entreprises 12
- Consommateurs 18
- Compagnies aériennes 22

OPTIONS CONCURRENTIELLES ET AUTRES RECOMMANDATIONS DES INTERVENANTS 26

LE RÔLE ACTUEL DU GOUVERNEMENT 33

CONCLUSION ET APPENDICES 37

PRÉFACE

Le regroupement d'Air Canada[1] et des Lignes aériennes Canadien International Limitée est achevé. Au moment d'aller sous presse, nous avons un seul transporteur national possédant des liens internationaux et un certain nombre de nouveaux transporteurs ou de transporteurs émergents qui assument de nouveaux rôles et élargissent leurs services. Quelques-uns continueront de croître, d'établir de nouveaux marchés, d'augmenter leur parc aérien et d'accroître leur fréquence. D'autres sont en train de constituer leurs propres compagnies aériennes fusionnées. Quelques régions ont déjà bénéficié de services élargis et de choix de prix plus nombreux. D'autres voient leur accès aux services aériens réduit. La seule certitude semble être que nous sommes dans une période de changements.

Le présent rapport provisoire offre une « vidéo » (les événements se sont enchaînés trop rapidement pour parler d'un « instantané ») de ce qui s'est passé au Canada au cours des six derniers mois à la suite de l'acquisition des Lignes aériennes Canadien International Limitée par Air Canada. C'est l'une des plus importantes fusions de compagnies au pays, et qui a posé un défi pour toutes les parties en cause : les compagnies aériennes, les consommateurs, les collectivités et les entreprises.

Les inquiétudes entourant l'avenir des services aériens au Canada ont été étalées dans les médias, et exposées sur des tribunes fort variées, aussi bien au Comité permanent des transports de la Chambre des communes qu'autour de la table de la cuisine. Le marché résoudra quelques-uns des problèmes discutés, mais sans doute pas tous. Certains ont exprimé, de façon impérieuse, la nécessité de « corriger la situation de l'industrie du transport aérien maintenant », par de nouvelles formes de concurrence ou l'intervention rapide du gouvernement. Malheureusement, on ne semble guère s'entendre sur ce que devraient être ces correctifs.

Le présent rapport s'efforcera de cerner les principaux sujets et la « saveur » d'une partie de ce qui a été dit. Il repose principalement sur des comptes rendus et perceptions anecdotiques plutôt que sur une analyse quantifiable des données concrètes, et cela pour deux raisons : l'une est le retard (et quelquefois les lacunes) dans les données qui sont présentement disponibles. La seconde est l'importance de permettre aux personnes de s'exprimer en ce moment où la perception, les anecdotes et l'intuition sont des outils essentiels.

En outre, le présent rapport, bien qu'il soit assez considérable, n'est pas exhaustif. D'autres rapports provisoires développeront certaines des préoccupations exprimées ici et passeront en revue les répercussions de la fusion sur les employés des compagnies aériennes et sur les compagnies aériennes régionales, en plus d'examiner la possibilité d'une « Charte des droits des voyageurs » et les progrès accomplis par Air Canada dans l'exécution de ses obligations linguistiques en application de la « Loi sur les langues officielles ».

Ce rapport se compose de trois grandes parties. La première renferme les opinions dont les intervenants ont fait part à l'Observatrice indépendante au cours des six derniers mois ainsi que les nouveaux faits qui peuvent avoir modifié ces préoccupations. Plusieurs des problèmes sont complexes et soulèvent d'autres questions, qui ont été cernées à la fin de chaque section. La deuxième partie renferme les options concurrentielles et d'autres recommandations et options soulevées par les intervenants. La troisième partie est un aperçu des politiques actuelles et du rôle du gouvernement; elle met principalement en lumière les dispositions du projet de loi C-26 destinées à réduire les effets de l'existence d'un transporteur monopolistique ou dominant et à encourager l'émergence de la concurrence.

Enfin, il s'agit d'un rapport provisoire, donc il ne prescrit pas de «solutions ». Plutôt, il consigne les observations entendues. Il faut espérer qu'en exposant les opinions des consommateurs, des collectivités, des compagnies aériennes, des aéroports, des agents de voyages et autres, ce rapport puisse servir de

---

[1] Pour abréger, le terme « Air Canada » est utilisé pour englober « Air Canada et ses transporteurs régionaux ».

point central pour la poursuite des discussions. À ce point-ci, faute de réponses, peut-être les questions se trouveront-elles mieux formulées.

Debra Ward
Observatrice indépendante de la transition de la restructuration de l'industrie du transport aérien

INTRODUCTION

En février 2000, le gouvernement du Canada déposait le projet de loi C-26, une loi destinée à protéger l'intérêt public durant la période de la restructuration de l'industrie du transport aérien. En août de la même année, le ministre des Transports, David Collenette, nommait trois personnes, dont une, l'Observatrice indépendante de la transition de la restructuration de l'industrie du transport aérien, pour surveiller les répercussions de la fusion des Lignes aériennes Canadien International et d'Air Canada sur les Canadiens.

Le mandat particulier de l'Observatrice est d'examiner les répercussions globales de la restructuration de l'industrie du transport aérien sur les consommateurs, sur les collectivités urbaines, rurales et éloignées, sur les agents de voyages et les aéroports et sur les compagnies aériennes et leurs employés. Elle s'est vu confier la tâche d'examiner comment le gouvernement fédéral poursuit la mise en œuvre du projet de loi C-26 et de surveiller les engagements connexes. En outre, elle se penchera sur la nécessité d'une charte des droits des voyageurs.

Le changement est ce qui caractérise le mieux les six mois qui ont précédé ce rapport. Au début des activités de l'Observatrice, les collectivités étaient aux prises avec les effets graves des réductions de capacité; les passagers étaient enragés par un manque d'information, les bagages perdus, les retards des vols et la surréservation. Il y avait assez peu d'optimisme que d'autres transporteurs canadiens puissent se développer assez rapidement pour assurer ces nouveaux types de concurrence. La situation semblait sombre.

Le tableau a changé depuis ce temps. Certains problèmes ont été résolus ou sont en train de l'être. D'autres restent encore à régler. De nouveaux défis ont surgi.

Dans une large mesure, les secteurs où les problèmes ont été atténués concernent la façon dont Air Canada gère certains aspects de la fusion. Ce sont :

- Le service aux clients
- Les réductions de capacité
- La disponibilité de sièges à bas prix
- Les conditions de transport : ex. bagages perdus, retards, etc.
- Les relations de travail avec les collectivités

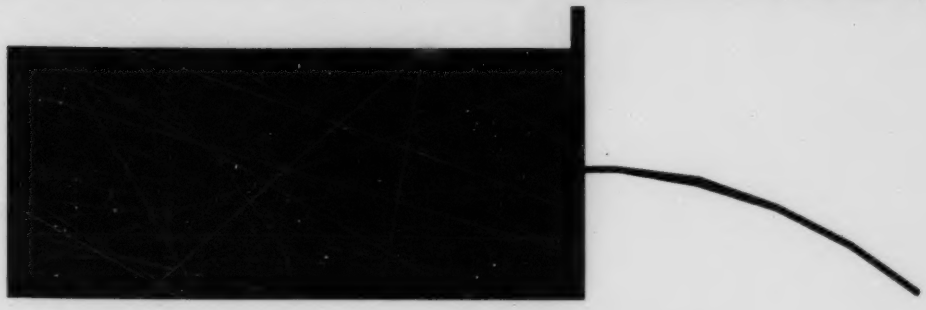
Pour résoudre ces problèmes, Air Canada a adopté une approche en deux volets. Un des volets était sa « promesse de 180 jours », qui englobait la fusion des réseaux des deux compagnies aériennes, augmentait l'effectif et améliorait le service aux clients. Le deuxième volet était la création d'un groupe au sein d'Air Canada pour travailler avec les collectivités pour comprendre et résoudre les problèmes. En outre, Air Canada a modifié certaines réductions de la capacité et introduit des prix plus bas pour les petites collectivités et les collectivités éloignées. Même si les mesures prises par la compagnie aérienne n'ont pas résolu toutes les préoccupations qui ont été exprimées, il n'y a pas de doute que la situation s'est améliorée.

Il y a eu également une augmentation des services concurrentiels, particulièrement dans la catégorie des services à tarif réduit. Bien qu'Air Canada domine encore l'ensemble du réseau, des transporteurs concurrentiels ont déjà sensiblement étendu leurs services, et plus de routes, de fréquences et de capacité sont prévues.

Malgré toutes ces mesures positives, des problèmes demeurent. Ce sont :

- Les prix et la capacité, spécialement sur les routes éloignées et rurales
- La concurrence existante incapable (jusqu'ici) de rivaliser avec AC pour ce qui est du parc aérien, des routes et des possibilités de correspondances internationales
- Les ajustements des nouveaux venus et des services étendus
- Peu de données sont disponibles pour comprendre les changements dans les services aériens, composer avec ceux-ci ou planifier
- Discordance entre les attentes des collectivités et les réalités de l'industrie du transport aérien
- La relation entre les transporteurs régionaux indépendants et Air Canada
- Les routes et la fréquence seront basées sur la demande : qu'adviendra-t-il des régions marginales?
- L'effet du ralentissement économique sur la demande et le service
- Le rôle et les réactions appropriés du gouvernement face aux changements dans l'industrie du transport aérien

Ces questions en suspens feront l'objet d'un suivi de la part de l'Observatrice au cours de la prochaine étape et seront traitées dans le prochain rapport provisoire, prévu pour août 2001.



PARTIE UN

OPINIONS DES INTERVENANTS ET NOUVEAUX FAITS

[redacted]OLLECTIVITÉS URBAINES, RURALES ET ÉLOIGNÉES

APERÇU

Les collectivités font du commerce et rivalisent à l'échelle mondiale. La majeure partie d'entre elles ont des plans de développement économique, qui comportent une gamme de stratégies en vue de promouvoir la création et la croissance des entreprises, de même que des tactiques pour attirer et conserver une population forte. Des sommes élevées d'argent du secteur privé comme du secteur public sont dépensées pour remplir ces objectifs.

Un élément essentiel du succès de ces stratégies réside dans la qualité de l'accès au transport, y compris au transport aérien. Toutefois, les compagnies aériennes opèrent dans un environnement déréglementé. Qu'elles stimulent la demande ou qu'elles y répondent, leurs décisions, comme celles de toutes les entreprises, sont dictées par le marché. Par conséquent, les collectivités rivalisent non seulement pour obtenir que les entreprises s'implantent chez elles, mais elles se font de plus en plus la concurrence entre elles pour les services aériens et la capacité. C'est ce qui a entraîné l'une des plus grandes difficultés parmi celles qui ont résulté de la restructuration de l'industrie du transport aérien : l'écart entre ce dont les collectivités pourraient avoir besoin pour leur croissance économique, et ce que l'on peut raisonnablement attendre que les compagnies aériennes offrent, en fonction de la demande.

De façon générale, les collectivités ont signalé le prix, la capacité, la facilité des correspondances, la concurrence et les lacunes dans les données comme les principales préoccupations. Même si certaines collectivités sont desservies par un certain nombre de compagnies aériennes, la discussion, en majeure partie, et de loin, a été axée sur la qualité et le niveau de service offerts par Air Canada et ses transporteurs régionaux.

La géographie semble régir bon nombre de questions. Les régions urbaines, les petites régions et les régions rurales et éloignées diffèrent sur nombre de points de préoccupation, et dans une certaine mesure, dans leurs opinions quant aux solutions. Il y a aussi des différences à l'intérieur de ces groupes, selon le niveau et la diversité de l'activité commerciale, la proximité des autres centres et la prospérité relative de la population.

En termes très larges, les plus grands centres urbains, ou ceux qui ont une base économique diverse, tendent vers des solutions qui comprennent des occasions accrues de concurrence et le développement d'une relation de travail forte avec Air Canada et les autres transporteurs. Par contraste, les régions plus petites ou éloignées, ou celles qui sont tributaires d'une ou deux industries principales, voient souvent les services aériens comme faisant partie de leur infrastructure, ce qui suppose que le gouvernement joue un rôle plus important pour assurer un accès et un service adéquats.

Un certain nombre de questions entourant les services aériens existaient avant l'acquisition des Lignes aériennes Canadien International par Air Canada. Toutefois, la fusion a semblé exacerber certaines inquiétudes de longue date et en a fait passer certaines autres à l'avant-plan. Il y a lieu de signaler que les collectivités qui avaient déjà connu des difficultés d'accès aux services aériens avant la fusion semblent un peu mieux équipées pour composer avec le contexte actuel. Plusieurs de ces centres ont de l'expérience dans les discussions avec les compagnies aériennes sur les questions importantes et ont développé un noyau d'expertise et une variété d'outils, comme des comités sur le transport aérien, des études sur l'accès, etc. Ces compétences se sont révélées très utiles dans le contexte actuel.

OBSERVATIONS DES COLLECTIVITÉS

GÉNÉRALITÉS :

- Le défi de développer de nouvelles relations d'affaires (c.-à-d. « à deux gagnants ») avec Air Canada, particulièrement dans les régions ou collectivités autrefois dominées par les Lignes aériennes Canadien International
- Absence de données à jour, ce qui rend l'analyse et la planification difficiles
- La concurrence existante incapable d'arriver avec Air Canada en matière de routes, de correspondances internationales et de services de classe d'affaires
- Les réductions de la capacité (c.-à-d. le nombre de sièges) causaient des problèmes pour les passagers comme pour les envois de fret durant l'été 2000
- Les décisions d'affaires d'Air Canada, même si elles sont perçues comme raisonnables dans un contexte commercial, peuvent ne pas être adéquates du point de vue du développement de la collectivité
- Le niveau de domination rend l'entrée des nouveaux transporteurs difficile dans certains marchés
- La perte de l'alliance « oneworld » des Lignes aériennes Canadien International a eu un effet sur les options de destinations internationales, les voyages d'entrée et le tourisme
- Les transporteurs à tarif réduit sont bienvenus dans les collectivités, mais ne peuvent pas (encore) rivaliser avec Air Canada sur nombre de destinations, les correspondances internationales et les services de la classe d'affaires
- Les collectivités en étaient venues à compter sur la capacité et la fréquence excessives comme outil de développement économique, et ont ressenti de façon aiguë la perte de celles-ci à la suite de la fusion
- Les entreprises perçoivent l'accès comme un facteur dans le choix d'un lieu pour s'implanter, ce qui rend certains endroits non concurrentiels, en raison de leur qualité d'accès aux services aériens
- L'incertitude quant aux horaires et routes futurs

PLAQUES TOURNANTES INTERNATIONALES

- Moins de problèmes ont été signalés, peut-être parce que les plaques tournantes bénéficient de concurrence, (tant de la part des transporteurs intérieurs et internationaux que d'autres modes de transport) et de plus d'expérience à traiter avec les compagnies aériennes
- La perte de capacité à l'été 2000 a causé des engorgements, de la difficulté à transporter les personnes vers d'autres points du Canada, qui ont conduit à une perte de clientèle et une perception négative dans le marché au cours de l'été 2000

AUTRES CENTRES URBAINS

- Des préoccupations assez répandues que la capacité actuelle ne soutiendra pas la croissance économique :
  - Le défi d'attirer de nouvelles entreprises lucratives (ex. haute technologie, tourisme et congrès) nécessitant des liaisons aériennes fortes
- Malaise causé par le niveau de dépendance vis-à-vis d'Air Canada
  - Perception par certains qu'Air Canada est indifférente aux besoins
  - Perception par certains qu'il faut plus de surveillance de la part du gouvernement pour assurer un accès adéquat ou des prix justes, ou les deux, là où AC domine
- La réduction de la capacité, les changements dans le matériel à l'été 2000 ont entraîné :
  - De la difficulté à répondre aux besoins des passagers (surréservation des

vols) à l'été 2000
    - Réduction de l'espace pour le fret dans la soute :
        - Des structures tarifaires différentes (dans certains cas, plus élevées), par comparaison avec les Lignes aériennes Canadien International
- Pas assez d'espace pour les cargaisons haut de gamme (ex. fruits de mer, fruits et légumes frais, etc.)

PETITES COLLECTIVITÉS ET COLLECTIVITÉS RURALES

Les problèmes recoupent ceux des « centres urbains », plus :

- L'accès aux services aériens est perçu comme un service essentiel et pour être équitable envers les petites régions, les régions éloignées ou rurales, il ne peut pas être assujetti aux seules forces du marché
- Le service aérien dans certaines régions est compromis car les résidants se rendent à d'autres aéroports pour profiter de prix de transport plus bas
- Occasion réduite d'améliorer le développement économique rural en utilisant ces aéroports comme points de rassemblement vers des régions plus éloignées – ex. écotourisme, vacances à la ferme, pêche, etc.
- Utilisation des petits aéronefs (ex. turbopropulseurs) perçue comme obstacle au voyage
    - Limites en raison des dimensions
    - Incidemment, les grandes entreprises utilisent de plus en plus les aéronefs privés pour le personnel et les marchandises, ce qui réduit la base de trafic dans les petites régions
- Les prix sont perçus comme plus élevés que sur les routes concurrentielles comparables et certains croient que ce sont leurs collectivités qui subventionnent les prix plus bas là où la concurrence existe
- Préoccupations que les petits transporteurs ne réussiront pas dans le marché à moins de faire alliance avec Air Canada, ce qui créerait des difficultés pour l'émergence de choix concurrentiels

COLLECTIVITÉS ÉLOIGNÉES

Les problèmes recoupent ceux des « collectivités rurales et petites collectivités », plus :

- Plus grande dépendance vis-à-vis de l'accès aux services aériens : pratiquement pas d'autres modes offrant un choix à longueur d'année
- Le service aérien est par conséquent nécessaire pour assurer la qualité de vie de base :
    - Importation des marchandises, y compris les nécessités (aliments, vêtements, etc.)
    - Mobilité de la population
        - Services médicaux
        - Voyages à des fins personnelles
        - Voyages d'agrément à des prix raisonnables
    - Fret dans la soute à l'arrivée (ex. équipement de sport) et produits haut de gamme au départ (ex. fruits de mer, fruits et légumes frais)
- Les collectivités éloignées ont généralement connu des services de transport monopolistiques dans le passé et ont constitué un noyau d'expertise et de connaissances dans les discussions avec les compagnies aériennes dans ce nouveau contexte
- La plupart du temps, les problèmes des collectivités éloignées touchaient :
    - Le prix du transport aérien, qui est perçu par la plupart comme plus élevé que sur les routes concurrentielles de longueur comparable
- L'importance de bonnes correspondances et de prix de vol direct vers les destinations internationales et intérieures

NOUVEAUX FAITS

- Un certain nombre de transporteurs actuels et de nouveaux transporteurs étendent leurs services vers de nouveaux marchés, grands et petits, ou accroissent la fréquence, ou les deux. Cela s'applique aux routes long-courriers et court-courriers, et aux transporteurs nationaux aussi bien que régionaux
- Plusieurs de ceux-ci augmentent leur parc aérien et d'autres améliorations sont probables dans l'avenir.
- D'autres améliorations du service sont en outre mises en place, comme le service de classe d'affaires et les points Aéroplan offerts par Royal Air
- Air Canada a créé un « groupe de relations avec les provinces et les collectivités », pour tenir des rencontres et nouer des liens avec les collectivités. Les premiers rapports laissent entrevoir qu'elle a commencé à régler certains des problèmes soulevés
- Air Canada a introduit de nouveaux prix plus bas ou moins restrictifs comprenant :
  - Les prix ACFlex
  - Des prix réduits pour les voyages de 14 jours pour les petites collectivités
- Air Canada a ajusté sa capacité et ses horaires : elle a amélioré et augmenté son service dans certaines régions, et elle l'a réduit dans d'autres.

PROBLÈMES DES COLLECTIVITÉS NÉCESSITANT PLUS AMPLE EXAMEN

DONNÉES

- Quel est l'effet quantifiable du service aérien sur le développement de la collectivité?
- De quels données et outils ont besoin les collectivités pour :
  - Élaborer des stratégies de demande et d'accès
  - Assurer que les plans de développement économique prévoient l'accès aux services aériens à titre d'élément essentiel
  - Assurer qu'elles pourront rivaliser efficacement tant pour les services aériens que pour les nouvelles occasions d'affaires?
- Comment peut-on régler la question des lacunes dans les données?

RELATIONS AVEC LES TRANSPORTEURS

- Dans quelle mesure les collectivités s'adaptent-elles au nouveau contexte de l'industrie du transport aérien?
- Dans quelle mesure les compagnies aériennes réussissent-elles à traiter avec les collectivités?
- Quelles mesures peuvent être prises pour aider à colmater la brèche entre les collectivités et les compagnies aériennes?

NIVEAU DE SERVICE

- Est-il possible de déterminer ce qu'est un « niveau de service » adéquat?
- Est-ce plus efficace de « protéger » le service par la réglementation ou d'encourager le service par des stratégies de marché (ex. croissance de la demande)?
- Quelles mesures peuvent être prises, le cas échéant, si le marché n'offre pas de solutions pour certaines collectivités?
- Le transport monopolistique est-il inévitable sur certaines routes?

GOUVERNEMENT

- La politique actuelle du gouvernement englobe-t-elle les problèmes relatifs aux collectivités?
- Y a-t-il des rôles qui conviennent aux gouvernements provinciaux et municipaux et aux ministères responsables du développement économique?

ENTREPRISES

APERÇU

Dans une certaine mesure, presque toutes les entreprises sont touchées par la qualité de l'accès aux services aériens. Les services aériens peuvent être un facteur important pour déterminer où une entreprise s'implantera, si des travailleurs qualifiés peuvent être attirés et conservés et dans quelle mesure une entreprise réussira à étendre son marché.

Il y a un certain recoupement entre les préoccupations exprimées par les collectivités et celles exprimées par les groupes commerciaux, bien que les entreprises tendent à s'attacher davantage à la « rentabilité » et aux effets particuliers, plutôt qu'aux questions de développement à long terme. En outre, les préoccupations des entreprises varient quelque peu selon leur emplacement (urbain, rural ou éloigné) ou leur taille. Néanmoins, les entreprises tendent à privilégier les résultats du marché.

Les entreprises les plus touchées par la restructuration sont celles qui desservent directement les voyageurs : tourisme/ hospitalité, agents de voyages et administrations aéroportuaires. Les observations de ces secteurs sont exposées en détail ci-dessous, ainsi que les problèmes plus généraux découlant du milieu des affaires. Les préoccupations exprimées par les voyageurs d'affaires sont présentées dans la section « Consommateurs ».

TOURISME/HOSPITALITÉ

Le tourisme est un secteur hautement lucratif et concurrentiel à l'échelle mondiale qui englobe non seulement le voyage d'agrément mais aussi les voyages d'affaires. En 1999, le secteur canadien des voyages a généré 50,1 milliards $[2] en billets d'avion des compagnies aériennes, en frais d'hôtel, de repas, en congrès/réunions et activités récréatives. Sur cette somme, 15,3 milliards $[3] ont été dépensés au Canada par des voyageurs internationaux.

Le tourisme est perçu comme une « industrie d'occasions » qui crée de nouveaux emplois et entreprises et soutient la prospérité et la diversification économiques. Les collectivités de toutes les régions et les entreprises de toutes tailles ont investi considérablement dans l'infrastructure de tourisme : hôtels, centres de congrès, activités récréatives, etc.

Contrairement à d'autres industries, qui transportent leurs marchandises vers le marché, le tourisme doit transporter les consommateurs : peu importe l'attrait de la destination ou la qualité de ses activités et de ses infrastructures touristiques, la facilité et le coût pour s'y rendre sont des éléments essentiels. Le prix des billets de transport aérien, la disponibilité des sièges et la facilité des correspondances sont cruciaux.

Un exemple de l'effet de l'accessibilité des services aériens est celui de la ville de Québec, qui possède l'infrastructure et le niveau de qualité pour accueillir les grandes lignes de navigation de croisière. Le seul élément qui manquait était le transport aérien (la capacité) :
« Québec est une ville incroyable, quasi féerique. La visite de deux jours qu'y font nos navires en vaut vraiment la peine. Tel qu'entendu, informez-nous le plus tôt possible lorsque l'accroissement de capacité de transport aérien régulier deviendra réalité. Notre première

---

[2] STATISTIQUE CANADA, *Indicateurs nationaux du tourisme, Estimations trimestrielles, Quatrième trimestre 1999*
[3] *Ibid.*

occasion d'examiner des rotations à Québec serait pour 2002. La planification d'itinéraire est prévue pour le début d'octobre 2000 ». HOLLAND AMERICALINE WESTOURS INC.

Ce type de problème a des répercussions assez larges pour le tourisme et influe sur la capacité du Canada de rivaliser à l'échelle mondiale. Plusieurs pays ont des politiques et des programmes conçus pour s'approprier des revenus de tourisme très convoités. Si les voyages vers les États-Unis, l'Europe et l'Asie offrent plus de choix et d'options de prix, les voyageurs opteront probablement pour ces voies plus faciles, au détriment du Canada et de sa balance du commerce internationale.

Les entreprises de tourisme dans les centres urbains sont habituellement mieux équipées pour faire face aux changements dans l'industrie du transport aérien que leur homologues des régions éloignées ou rurales.

AGENTS DE VOYAGES

Les agents de voyages facilitent les transactions entre les fournisseurs de voyages (compagnies aériennes, voyagistes, hôtels et centres de villégiature, etc.) et les consommateurs. Traditionnellement, leurs revenus provenaient des ventes sous la forme de commissions versées par les fournisseurs de voyages.

La communauté des agents de voyages se trouve devant bon nombre de difficultés étrangères à la fusion. Les compagnies aériennes ont réduit le plafond des commissions sur les billets vendus par les agents, ce qui a sensiblement réduit le revenu pour certains. Les ventes par commerce électronique peuvent réduire la clientèle de certains agents. Quelques petites agences réagissent en se fusionnant ou sont absorbées par des grandes agences nationales.

Par conséquent, avant la fusion, certaines agences sentaient déjà que leur agir leur était dicté par les compagnies aériennes et qu'elles disposaient de peu d'avenues de recours ou de « pouvoir » pour négocier d'égal à égal. Par conséquent, pour certains agents, la disparition des Lignes aériennes Canadien International et le rôle et la domination accrus d'Air Canada dans leurs activités courantes semblent avoir encore empiré une situation déjà difficile.

Cette préoccupation a été reconnue en partie par une disposition du projet de loi C-26, qui permet aux agences de négocier collectivement avec Air Canada sur le taux des commissions de base. Toutefois, le projet de loi n'inclut pas de processus d'adjudication, ni n'exige d'Air Canada qu'elle négocie avec un seul groupe représentant les agents. C'est ce qui a entraîné la préoccupation que « l'union qui devait faire la force », qui devait initialement être un outil de négociation, se trouve amoindrie.

Les problèmes décrits par les agents de voyages sont assez constants et ne varient pas selon les régions. Toutefois, la situation semble plus aiguë pour les petites agences, qui sont basées et exploitées localement, que pour les grandes sociétés nationales.

ADMINISTRATIONS AÉROPORTUAIRES

Le secteur commercial des aéroports est relativement nouveau. En 1994, le gouvernement lançait un processus de cession des aéroports à des administrations gérées par le secteur privé, chargées non seulement de l'exploitation mais aussi de l'amélioration des immobilisations.

C'est ce qui a entraîné bon nombre de changements dans la façon dont les aéroports sont gérés. Plusieurs ont déjà amélioré leurs services : ces améliorations varient de l'agrandissement des aérogares et de la construction de nouvelles pistes à des politiques « d'établissement des prix de ville » dans les boutiques de vente au détail. Les améliorations des immobilisations sont

généralement financées par les « frais d'améliorations aéroportuaires » imputés aux passagers sur place ou sur les billets d'avion.

Ces dernières années, on a acquis beaucoup d'expérience et les administrations aéroportuaires tentent maintenant à régler bon nombre de questions importantes non liées à la fusion, y compris le niveau des loyers aéroportuaires dans les grands centres et la viabilité à long terme des petits aéroports, etc. La fusion semble avoir abouti à de nouveaux défis, particulièrement pour les petits aéroports, avec la réduction des horaires et de la capacité.

Les aéroports rivalisent pour le trafic et les vols passagers, non seulement à l'intérieur du Canada, mais aussi avec des aéroports des États-Unis. C'est une question importante car les aéroports des États-Unis disposent de données à jour pour évaluer le marché, contrairement à ce qui a cours au Canada. Il en est résulté une inquiétude que les aéroports canadiens ne soient pas concurrentiels avec leurs homologues des États-Unis, parce qu'ils n'ont pas accès au même niveau de renseignements à jour à utiliser comme outil de commercialisation et de planification.

L'importance que revêtent des aéroports viables pour les collectivités et l'ampleur des problèmes ont été reconnues grâce à la formation de la « Coalition of Concerned Airport Users ». Celle-ci est une organisation multipartite composée d'entreprises et de collectivités de tout le Canada visant à faire participer tous les intervenants des aéroports et leurs usagers aux futures décisions clés qui auront un effet sur la prospérité et l'intégrité financières de l'infrastructure aéroportuaire nationale du Canada et l'intégrité concurrentielle du secteur du transport aérien civil du Canada.

OBSERVATIONS DES ENTREPRISES

GÉNÉRALITÉS

- Les grandes compagnies reçoivent le niveau de service dont elles ont besoin ou elles cherchent d'autres solutions, comme les avions à réaction privés pour les vols d'affaires et le transport du fret. On nous a signalé que dans certaines régions l'utilisation des avions à réaction privés par la grande industrie a commencé à nuire au niveau et à la qualité du service régulier.
- Les problèmes de transport de fret identifiés :
  - La réduction de la capacité a entraîné une moins grande disponibilité d'espace pour le « fret transporté dans la soute ». Les expéditeurs de marchandises périssables (ex. fruits de mer, fruits et légumes frais) ont dû trouver d'autres moyens d'expédier leurs denrées sous peine de les voir se gâter et d'être incapables de remplir les commandes des clients
  - Certains expéditeurs ont dit que les taux marchandises d'Air Canada ont été appliqués très rapidement et ont entraîné une augmentation imprévue des coûts d'expédition pour certaines petites entreprises (c.-à-d. éleveurs et fournisseurs d'animaux de compagnie)
  - Il semble y avoir un manque de statistiques utilisables, et il n'y a à peu près pas de données disponibles pour évaluer les besoins de transport de fret, l'utilisation de l'espace, etc.

TOURISME

- La fusion a fait du tort aux voyages de tourisme à l'été 2000 :
  - Cathay Pacific, American Airlines et British Airlines, entre autres, ont perdu leurs correspondances avec des villes autres que des villes portes, que leur fournissaient les Lignes aériennes Canadien International grâce à leur alliance commune, *oneworld*. Non seulement en est-il résulté des difficultés à faire la correspondance avec des destinations canadiennes à partir des plaques tournantes, mais cela pourrait entraîner des réductions de service par ces transporteurs internationaux à destination du Canada
  - La réduction de la capacité intérieure à l'été 2000 a fait qu'il était difficile (et dans certains endroits, presque impossible) de transporter les voyageurs vers les destinations canadiennes ou en provenance de celles-ci
  - La perte des Lignes aériennes Canadien International a été sentie surtout dans l'Ouest, où la compagnie avait ses racines et jouait un rôle important dans le développement des marchés asiatiques.
- La publicité négative découlant de ces problèmes continuera peut-être de nuire aux décisions de voyage dans l'avenir
- Certaines collectivités desservies par les Lignes aériennes Canadien International ont perdu leurs « tarifs directs », ce qui en rend l'accès plus difficile et plus coûteux
- Certaines entreprises de tourisme croient qu'elles perdent de la clientèle malgré la qualité et la valeur du service qu'elles offrent, parce qu'il est plus simple et moins coûteux de voler vers d'autres destinations (canadiennes ou internationales) ayant des produits semblables
- Le type de matériel (ex. service par avion à réaction plutôt qu'à turbopropulseur) a aussi été cité comme facteur du succès d'une destination de tourisme, le service par avion à turbopropulseur étant perçu comme un désavantage
- La fusion a signifié qu'il n'y a que peu d'outils pour aider à promouvoir et commercialiser le tourisme, ex. moins de billets promotionnels disponibles pour les voyages de familiarisation par les grossistes, les voyagistes et les agents de voyages
- Certains exploitants de services de tourisme croient qu'Air Canada ne comprend pas pleinement à quel point le tourisme peut être un allié efficace pour développer une nouvelle clientèle, et qu'elle rate des occasions d'accroître les débits de trafic

- Les nouvelles routes et horaires sont annoncés trop tard pour permettre aux entreprises de tourisme d'aider à développer la demande par des activités promotionnelles dans le marché
- L'absence de données à jour fait qu'il est difficile pour le tourisme d'évaluer et d'exploiter de nouvelles occasions de marché

- Les voyageurs internationaux à l'arrivée hésitent à utiliser les nouveaux transporteurs canadiens pour un certain nombre de raisons, notamment :
  - Absence d'un « nom connu » dans le marché
  - Difficultés associées aux correspondances et aux prix combinés

AGENTS DE VOYAGES

- En dépit des dispositions du projet de loi C-26 en vue de permettre aux agences de négocier en tant que groupe sur les commissions de base, l'efficacité de cette tactique peut être émoussée par l'absence d'un processus d'adjudication
- Les agents croient que leur entreprise est soumise à des contraintes au point où elle perd sa viabilité
  - Réduction attendue : les fusions et les fermetures pourraient réduire le nombre des agences de jusqu'à 20 %
  - Plusieurs agents plus âgés quittent la profession
  - Occasions réduites pour les nouveaux venus de mettre sur pied des entreprises viables

- Les agents doivent avoir une relation avec AC étant donné qu'il y a peu de solutions de rechange, mais il est difficile d'établir un « partenariat » avec AC, en particulier pour les petites agences
- Les surprimes sur les commissions pour la vente des vols intérieurs (bonus) basées sur la part du marché international ont un effet sur les agents dont la majeure partie de l'entreprise est intérieure
- La rémunération versée par AC est basée sur la part de marché, et non pas sur le volume
  - Répercussions sur ventes de billets des autres compagnies aériennes

AÉROPORTS

- La difficulté de négocier avec un nombre limité de transporteurs
- La nécessité de rivaliser pour la capacité et le service, exacerbée par l'absence de données des compagnies aériennes qui pourraient être utilisées pour une analyse ou une stratégie concurrentielles
- L'importance pour la collectivité d'un aéroport viable
- Certains aéroports perdent des voyageurs au profit d'autres aéroports situés (relativement) près, et offrant une gamme plus vaste de choix de compagnies aériennes ou de prix, ce qui entraîne une réduction des passagers et des revenus

NOUVEAUX FAITS

Les nouveaux faits recoupent ceux énumérés dans la section « Collectivités », plus :

- Les transporteurs à tarif réduit stimulent la demande, ce qui augmente les occasions de tourisme pour certaines régions
- Air Canada semble avoir résolu certains problèmes ayant trait à la capacité et aux correspondances dans certains marchés, et elle rencontre les groupes de tourisme, aéroportuaires et commerciaux pour résoudre les autres
- Les agents de voyages et Air Canada ont entrepris une série de rencontres destinées à régler les problèmes énoncés

PROBLÈMES DES ENTREPRISES NÉCESSITANT PLUS AMPLE EXAMEN

DONNÉES

- Données et outils dont ont besoin les entreprises :
  - Pour accroître la demande
  - Développer les stratégies de marché et exploiter de nouvelles routes et de nouveaux horaires
  - Évaluer les occasions d'affaires dans une collectivité
  - Assurer que les destinations et les aéroports canadiens peuvent attirer un service aérien et rivaliser sur la scène internationale, en particulier avec les États-Unis
- Comment pourrait-on régler le problème des lacunes dans les données?
- L'importance de l'accès aux services aériens pour l'implantation, le développement et la croissance d'une entreprise peut-elle être quantifiée?
- Comment le contexte concurrentiel des États-Unis influe-t-il sur les occasions d'affaires canadiennes?

RELATIONS AVEC LES TRANSPORTEURS

- Dans quelle mesure les entreprises s'adaptent-elles au nouveau contexte de l'industrie du transport aérien?
- Dans quelle mesure les compagnies aériennes traitent-elles efficacement avec les entreprises?
- Existe-t-il des façons de renforcer les relations?

NIVEAU DE SERVICE

- Si l'accroissement de la demande est essentiel à l'accès viable à long terme aux services de transport, quel rôle, le cas échéant, le milieu des affaires doit-il jouer pour développer cette demande?

GOUVERNEMENT

- Le cadre de politique (c.-à-d. les « règles du jeu ») concernant le transport aérien est-elle clairement définie et communiquée pour permettre au marché de développer ses propres solutions?

CONSOMMATEURS

Le voyage par avion est chose ordinaire de nos jours. Pour les voyageurs d'affaires, cela se ramène à faire la navette. Pour les voyageurs d'agrément, c'est un autocar volant. Le voyage par avion peut aussi être coûteux, car il faut compter non seulement avec le coût du billet, mais aussi avec les taxes, les frais d'améliorations aéroportuaires et les autres redevances qui peuvent se rajouter. C'est une nécessité, et certains iraient jusqu'à dire, un mal nécessaire.

Il semble que chacun ait une « histoire d'horreur » à raconter au sujet du mauvais service, des correspondances ratées et des longues attentes au téléphone. Dans ce contexte actuel, les consommateurs sont prompts à généraliser à partir d'une mauvaise expérience, ou à blâmer les compagnies aériennes pour des facteurs hors de leur contrôle. « La compagnie aérienne a perdu mes bagages » devient « cette compagnie aérienne est incompétente ». Un retard causé par le mauvais temps se traduit aussi par « cette compagnie aérienne est incompétente ».

Quelques-uns des problèmes qui ont été éprouvés ont trouvé leur pareil aux États-Unis cet été, comme des milliers de passagers subissaient des retards ou des inconvénients ou étaient laissés sans information. Donc, même si ce fut un dur été pour les passagers des compagnies aériennes, les problèmes n'étaient pas tous liés à la fusion.

Cependant, il ne fait aucun doute que la fusion et la réduction de la capacité et de la fréquence aient exacerbé la situation. Dans le passé, si un vol était retardé ou surréservé, il y avait un grand nombre d'autres vols et assez de capacité pour répondre aux besoins de la plupart des voyageurs en raison des politiques concurrentielles « d'aile à aile » d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International. Mais pas cet été. La fusion était un processus désordonné, confus, et ce sont les passagers qui en ont fait les frais. La situation a peut-être été exacerbée par le fait que peu d'information était offerte aux consommateurs pour leur permettre de juger de la gravité ou de la cause de certains de leurs problèmes.

Essentiellement, les problèmes soulevés par les consommateurs se répartissent en deux catégories. La première est surtout particulière à leur expérience de transport aérien et a trait principalement au service. La seconde est systémique, et a trait aux effets de la présence d'un transporteur dominant et de la nécessité de la concurrence. Les problèmes de la première catégorie peuvent être réglés de plusieurs façons : la création d'un « Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien » au sein de l'Office des transports du Canada et d'un ombudsman pour Air Canada sont les deux avenues dont disposent les consommateurs. Le présent rapport, qui est axé sur les répercussions « macro » de la fusion, traite des problèmes systémiques.

Comme pour les autres groupes d'intervenants examinés dans le présent rapport, les consommateurs ne sont pas un groupe homogène. Les problèmes diffèrent selon le nombre de compagnies aériennes qui desservent une région et selon que le passager est un voyageur fréquent ou occasionnel. Les voyageurs d'affaires et d'agrément ont aussi tendance à soulever des problèmes différents.

OBSERVATIONS DES CONSOMMATEURS

GÉNÉRALITÉS

- Les consommateurs des régions où un transporteur monopolistique domine (qui n'est pas toujours Air Canada) sont préoccupés que les prix soient plus élevés que sur les routes concurrentielles comparables
- Le prix est aussi évalué selon la valeur relative, ce qui soulève les préoccupations suivantes :
  - Niveau de confort (ex. type d'aéronef, densité des sièges)
  - Qualité du service et des extras
- Les conditions du transport et le niveau de service tendent à prendre la vedette parmi les problèmes :
  - Ventes de sièges et billets pour grands voyageurs se vendent rapidement ou sont difficiles à obtenir
  - Bagages perdus
  - Retards dans les vols
  - Qualité du service à la clientèle
- Inquiétude qu'Air Canada ne réponde pas aux préoccupations des consommateurs dans une situation de transporteur monopolistique/dominant
- Service confus ou insatisfaisant, en particulier à l'été 2000
- Perte de choix de compagnie aérienne, réduction du pouvoir du consommateur d'influencer le contexte du marché
- Les consommateurs choisissent d'abord en fonction du prix et de la commodité, ensuite du symbole figurant sur l'aéronef. La propriété (canadienne ou étrangère) est d'importance secondaire
- Le voyage par avion est perçu par certains comme une nécessité et un facteur de « qualité de vie »
- Les consommateurs sacrifient la commodité pour créer de la concurrence : ou bien ils se rendent en auto à un aéroport qui offre un plus grand choix de prix, ou bien ils passent par les aéroports plaques tournantes des États-Unis
- Les consommateurs dans les régions éloignées perçoivent le service aérien comme un « filin de sécurité » essentiel. En raison du coût et de la distance de leurs déplacements, ils comptent dans une large mesure sur les points et la facilité de correspondance
- Les consommateurs dans les collectivités éloignées ont signalé qu'ils paient peut-être une surprime sur certains types de produits de voyages obtenus au moyen de points
- Les consommateurs francophones ont exprimé certaines inquiétudes concernant le niveau de service disponible dans leur langue sur certaines routes. Les problèmes particuliers avaient principalement trait aux préoccupations de sécurité, et à la capacité de fournir des renseignements et de l'aide. Une préoccupation plus générale avait trait à l'importance de servir les Canadiens adéquatement dans les deux langues officielles

VOYAGEURS FRÉQUENTS/D'AFFAIRES

- Ces voyageurs comptent sur Air Canada pour des services précis non offerts par les autres transporteurs, ou offerts de façon limitée :
  - Sections et salons de classe d'affaires
  - Fréquence/horaire
  - Correspondances en continu, aussi bien pour les vols intérieurs que pour les vols internationaux
  - Points pour grands voyageurs
- Les voyageurs s'interrogent sur la valeur du service en fonction du prix payé
- Dans les régions éloignées, les grands voyageurs constatent aussi les prix plus élevés

sur leurs routes, par comparaison avec des routes concurrentielles de distance semblable
- Il est difficile d'obtenir des voyages dans le cadre d'Aéroplan, dans le sens qu'il est difficile de rejoindre les opératrices et d'obtenir des sièges

VOYAGEURS OCCASIONNELS/D'AGRÉMENT
- Les prix (ex. plein tarif par opposition à vente de sièges ou transporteur à tarif réduit) ne sont pas compris et sont perçus comme fantaisistes
- Ces voyageurs ont peu d'expérience et peu d'outils pour discuter avec les compagnies aériennes
- Le sensibilité aux prix peut entraîner des décisions de renoncer à voyager ou d'utiliser d'autres modes, ce qui à son tour entraîne une réduction de la demande et du service
- Le service d'Air Canada est orienté vers le voyageur d'affaires – ne satisfait pas toujours aux besoins de voyages occasionnels ou d'agrément : ex. restrictions des voyages, dépendance vis-à-vis des ventes de sièges pour obtenir des prix abordables
- Les autres transporteurs sont une solution de rechange viable, mais leur accès est limité par comparaison avec Air Canada, et cet accès n'est pas ouvert à tous les consommateurs, particulièrement ceux dans les régions éloignées

NOUVEAUX FAITS

Recoupement avec « Nouveaux faits »dans la section COLLECTIVITÉS, plus
- Les réseaux d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International ont été fusionnés
  - Le système de points de Canadien Plus a été combiné avec Aéroplan
  - Les réservations, la manutention des bagages et les billetteries sont combinés
- La « promesse de 180 jours » d'Air Canada a semblé soulager la plupart des consommateurs, sinon tous, quant aux problèmes immédiats. On continue de signaler des problèmes entourant l'accès au service et aux sièges dans le cadre d'Aéroplan et la disponibilité de billets de ventes de sièges. Certains consommateurs continuent d'éprouver des problèmes en ce qui concerne les bagages également, même si cet aspect semble avoir été amélioré dans une large mesure.

PROBLÈMES DES CONSOMMATEURS NÉCESSITANT PLUS AMPLE EXAMEN

DONNÉES
- Les consommateurs ont-ils besoin de nouveaux types de données pour évaluer le service? Dans le cas de l'affirmative, quels renseignements seraient le plus utiles?
- Le prix est-il le seul ou le principal critère qui intervient dans le choix d'un transporteur? Quels sont, le cas échéant, les autres facteurs importants?

NIVEAU DE SERVICE
- Si la demande accrue est la clé d'un accès à long terme et soutenable aux services aériens, existe-t-il des façons pour les consommateurs d'aider à accroître la demande et la concurrence?
- Dans quelle mesure les compagnies aériennes sont-elles à l'écoute des besoins des consommateurs? Y a-t-il des différences de qualité qui sont mesurables ou qui peuvent être corrigées?

GOUVERNEMENT
- Les outils actuels de protection des consommateurs sont-ils suffisants? Quels autres outils faut-il, le cas échéant?

- Les personnes qui habitent dans les collectivités éloignées ont-elles droit à une certaine forme d'aide du gouvernement?

COMPAGNIES AÉRIENNES

APERÇU

Nous sommes au milieu d'une des plus importantes fusions de compagnies de toute l'histoire du Canada, dans un contexte de mondialisation où les voyages par avion ont connu une croissance explosive, où les pays de par le monde sont à réévaluer leurs politiques sur le transport aérien et où les compagnies aériennes elles-mêmes s'efforcent de se redéfinir en vue de desservir une nouvelle génération de voyageurs aériens et d'actionnaires.

L'été 2000 a été une saison difficile pour le voyage par avion. Des passagers ont été laissés en plan aux aéroports et sur les avions tandis que les vols étaient en retard et surréservés, qu'il était impossible d'obtenir des renseignements des agents des billetteries, que les bagages étaient perdus et que les humeurs étaient explosives. Les patrons, les représentants élus et les médias tourbillonnaient autour de ce problème, qui faisait la une des nouvelles presque tous les jours. Les plaintes des consommateurs ont doublé (ou plus) par comparaison avec l'année précédente. Les compagnies aériennes étaient au bord de la faillite, ou pis encore. Les fusions étaient vues par certains comme une façon de rationaliser et d'améliorer le service, et par d'autres, de contrôler les services aériens. L'augmentation des coûts du carburant faisait monter les prix et baisser les profits.

Aucun de ces problèmes n'avait de rapport avec la fusion d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International. Ils n'avaient même rien à voir avec le Canada – ils se passaient aux États-Unis.

La fusion des Lignes aériennes Canadien International et d'Air Canada ajoutait encore à cette période déjà difficile. Elle était controversée. Elle semait la confusion. Pour certains, elle était enrageante. Pour d'autres, c'était une moisson d'occasions d'affaires. Même si d'un côté elle enlevait une partie du choix, de l'autre, elle ouvrait les portes à de nouveaux transporteurs et à de nouveaux types de services.

Des nouvelles compagnies aériennes comme Canjet, un transporteur à tarif réduit lancé à l'automne 2000, et RootsAir, un transporteur orienté vers le marché d'affaires qui doit commencer ses activités en mars 2001, et qui desservira les voyageurs d'affaires, s'ajoutent aux combinaisons et aux choix grandissants disponibles. Si on ajoute à tous ces changements l'acquisition annoncée récemment de Royal Air par Canada 3000, il est probable que l'industrie du transport aérien sera aussi intéressante en 2001 qu'elle l'était en 2000.

Malgré ces mesures positives, il y a des pertes qui n'ont pas été compensées et des créneaux concurrentiels qui restent à combler. Le niveau actuel de concurrence ne donne pas un accès dans tout le Canada aux points du programme pour grands voyageurs ou aux services de la classe d'affaires. Air Canada dépasse de loin ses concurrents pour ce qui est de la taille de son parc aérien et du nombre de destinations intérieures et internationales qu'elle dessert.

Qui plus est, les mesures dont les compagnies aériennes usent pour conserver et accroître leur part de marché et protéger leurs bases de clients sont conçues pour réduire la concurrence. Des techniques comme conserver la loyauté des clients en offrant des points pour grands voyageurs, le jumelage des prix et ainsi de suite sont des outils standards. Toutefois, dans un contexte de domination/monopole, d'aucuns s'interrogent si ces stratégies ne seraient pas trop efficaces et si

elles ne seraient pas en mesure non seulement de réduire mais même d'entraver toute nouvelle concurrence.

Les transporteurs régionaux ont eux aussi éprouvé des difficultés considérables. Certains de ces transporteurs étaient alliés aux Lignes aériennes Canadien International, et ils ont donc dû se réaligner avec Air Canada à la suite de la fusion pour assurer les correspondances. Ce changement s'est fait dans une harmonie relative pour certains, mais non pas pour certains autres. Cet aspect sera examiné plus en détail dans le prochain rapport provisoire.

NOUVEAUX FAITS DANS L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN

AIR Canada

- La fusion des réseaux et des horaires est achevée
- La plupart des problèmes logistiques semblent se tasser, à l'exception peut-être des services d'Aéroplan : attente sur la ligne téléphonique et disponibilité des sièges
- Les réductions excessives de la capacité ont été ajustées dans certaines régions, bien rationalisation de la capacité se poursuive dans tout le réseau intérieur : certaines collectivités ont encore des plaintes quant aux services
- Création d'un groupe des provinces et des collectivités qui se réunit avec les entreprises, les collectivités et d'autres intervenants pour prendre connaissance des problèmes et travailler à les résoudre
- Pour la première fois, un vice-président de haut niveau aura ses bureaux à Calgary
- A accordé certains ajustements de prix : certaines régions éloignées et petites collectivités ont bénéficié de réductions dans certaines catégories de tarifs
- A augmenté le prix des billets de 6 %, ce qui correspond à la surtaxe sur le carburant
- A prévu réduire son effectif de 3 500 employés

CANADA 3000/ROYAL

- La fusion récemment annoncée devrait créer un nouveau réseau à tarif réduit pour les vols intérieurs, les vols internationaux long-courriers et les vols intérieurs moyen-courriers
- De nouveaux avions ont été commandés
- L'effectif sera accru d'au plus 1 000 employés

CANJET

- Un nouveau service à tarif réduit a été lancé dans l'Est du Canada à l'automne 2000
- L'expansion des services s'est poursuivie

WESTJET

- A étendu son service jusque dans le Canada atlantique
- Une autre expansion des routes a été annoncée et devrait commencer au printemps 2001
- De nouveaux avions ont été commandés
- Le projet de lancer un service à partir de l'aéroport Pearson de Toronto a été annoncé

ROOTS AIR

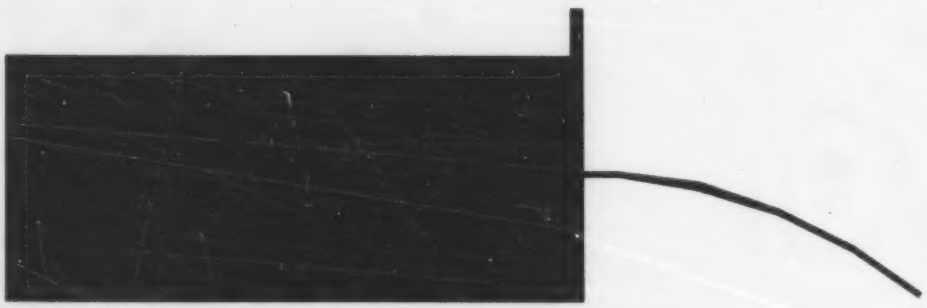
- Le service sera lancé au printemps 2001
- Projet d'offrir des services de la classe d'affaires et des points pour grands voyageurs

TRANSPORTEURS RÉGIONAUX

- La plupart travaillent à établir ou renforcer la relation avec Air Canada pour assurer de bonnes correspondances vers les destinations intérieures et internationales
- Certains rivalisent avec Air Canada sur les routes régionales, avec divers degrés de succès jusqu'ici

PROBLÈMES DES COMPAGNIES AÉRIENNES NÉCESSITANT PLUS AMPLE EXAMEN

- Quels sont, le cas échéant, les obstacles créés par le marché ou le gouvernement, à la croissance et à la rentabilité des compagnies aériennes?
- Qu'est-ce qui pourrait être fait pour réduire l'effet de ces obstacles?
- Quel serait l'effet de changements importants dans la politique, ex. :
  - Réglementation des services intérieurs
  - Exploitation de services sur les routes canadiennes par les transporteurs étrangers
- Les transporteurs canadiens peuvent-ils suffire aux besoins en matière de croissance de la concurrence?
- Qu'est-ce qui pourrait être fait pour en arriver à une industrie du transport aérien concurrentielle et viable?
- Les compagnies aériennes régionales indépendantes sont-elles en mesure de rivaliser efficacement avec Air Canada? Quels sont les problèmes les plus critiques? Ex. :
  - Prix
  - Correspondances
  - Autres
- Les transporteurs aériens régionaux indépendants peuvent-ils desservir certaines collectivités plus efficacement qu'Air Canada?



PARTIE DEUX

OPTIONS CONCURRENTIELLES ET AUTRES RECOMMANDATIONS DES INTERVENANTS

OPTIONS CONCURRENTIELLES

APERÇU

Les préoccupations au sujet de la création de la concurrence dans l'espace aérien du Canada sont passées au premier rang chez les intervenants de tous les groupes. La position dominante d'Air Canada de ce qui est perçu par plusieurs comme un service essentiel a causé un malaise dans le marché. Sans concurrence, comment les consommateurs peuvent-ils avoir confiance qu'ils obtiendront une juste valeur? Dans un contexte de déréglementation, comment les petites collectivités, qui ne sont peut-être pas rentables pour les compagnies aériennes, peuvent-elles espérer recevoir le service?

Il y a également des différences entre les diverses façons dont les intervenants définissent le mot « concurrence ». Pour certains, c'est la création d'un autre transporteur offrant un plein service et ayant un réseau international. D'autres perçoivent la concurrence comme le fait d'avoir un choix de transporteur sur une certaine partie du réseau intérieur du Canada. Pour d'autres encore, c'est aussi simple que de faire tomber tous les obstacles aux transporteurs internationaux et de laisser le marché gérer le processus. Enfin, il y a ceux qui ne croient pas qu'une industrie du transport aérien concurrentielle puisse jamais répondre à leurs besoins – et que le gouvernement a un rôle à jouer pour leur assurer un accès adéquat.

Plusieurs ont des idées sur la façon de créer une industrie du transport aérien « concurrentielle ». Ainsi que pour les nombreuses opinions ayant trait à l'effet de la fusion d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International, ces recommandations sont des plus variées.

Comme chacune présente à la fois des avantages et des inconvénients, les options sont examinées en détail ci-dessous.

INTERVENTION DU GOUVERNEMENT DANS LE MARCHÉ

AVANTAGES

- Les petites collectivités sont desservies peu importe les réalités du marché
- Rend les règles du jeu uniformes pour les régions économiquement désavantagées
- Peut prendre diverses formes :
  - Réglementation des prix ou des routes
  - Incitatifs et dégrèvements fiscaux
  - Subventions

INCONVÉNIENTS

- Pourrait brimer la croissance réelle de l'industrie du transport aérien
- Pourrait empêcher l'émergence de nouvelles compagnies aériennes
- Les contributions, subventions, etc. du gouvernement causent une distorsion dans le marché et prêtent facilement à l'abus et au mauvais usage, tant perçus que réels.
- Le passage à la réglementation serait une régression. Le Canada s'écarterait de l'orientation suivie par les autres pays vers la déréglementation en général et serait incapable de réagir promptement aux changements dans le marché mondial

TRANSPORTEURS ÉTRANGERS (cabotage)

AVANTAGES

- Concurrence « instantanée » plein service opposée à Air Canada
- Choix « instantané » pour les consommateurs
- Pourrait offrir des solutions de rechange concurrentielles à « Star Alliance »
- Pourrait offrir des points pour grands voyageurs, des services de la classe affaires, etc. en pleine concurrence avec Air Canada
- Prix hautement concurrentiels probables, au moins au début, pour établir sa part du marché
- Il faudrait avoir des moyens financiers considérables pour rivaliser avec Air Canada à long terme
- En harmonie avec la mondialisation des autres secteurs de l'industrie
- Pourrait offrir certaines occasions pour les transporteurs régionaux dans les petits marchés ou les marchés éloignés

INCONVÉNIENTS

- Le Canada est un marché relativement petit à l'échelle mondiale
  - Les avantages « instantanés » pourraient être de courte durée ou ne jamais se matérialiser, selon les revenus potentiels que le marché canadien peut ou non offrir
- Peu d'avantages pour les Canadiens, en dehors des vols, ex. en matière d'emplois, en particulier pour les travailleurs qualifiés et la haute direction
- Peu probable qu'il soit réciproque à court terme, spécialement avec les États-Unis
  - Les transporteurs étrangers seraient en mesure de vendre des services aériens aux Canadiens, mais les compagnies aériennes canadiennes ne pourraient pas en vendre aux consommateurs dans les autres pays
- Il est probable qu'il pénétrerait le marché dans les secteurs où la demande est la plus forte (ex. Toronto-Vancouver)
- Le Canada devrait s'assurer que les normes de sécurité sont respectées
- Air Canada survivrait probablement à la concurrence. Toutefois, les transporteurs émergents et ceux en expansion seraient vulnérables et éprouveraient plus de difficulté à résister à la concurrence

TRANSPORTEURS ÉTRANGERS/CONTRÔLE DES TRANSPORTEURS INTÉRIEURS

AVANTAGES

- Nouvelles sources possibles de capitaux
- Siège social au Canada, avantages sur le plan des emplois, de l'infrastructure, etc.
- Pourraient fournir une nouvelle alliance internationale pour rivaliser avec Star Alliance
- Pourraient constituer des solutions de rechange concurrentielles sur les routes de troisième niveau, car les transporteurs régionaux indépendants auraient la possibilité de s'allier ou bien avec Air Canada ou bien avec l'autre transporteur pour les correspondances avec les routes transcontinentales
- Pourraient nouer des partenariats avec un transporteur canadien existant
- Il existe un précédent en Australie

INCONVÉNIENTS

- Le niveau d'intérêt dans le marché canadien est inconnu
- Il n'y a rien de certain qu'un transporteur appartenant à des intérêts étrangers pourrait développer une route transcontinentale forte et attirer du trafic d'apport des régions plus petites
- Pourraient avoir une attitude de « succursale ». Les décisions pourraient être prises au siège social, les intérêts du Canada déférant à d'autres impératifs.

- Auraient un effet sur la croissance des transporteurs émergents au Canada, qui pourraient développer des options semblables sans la propriété étrangère

TRANSPORTEURS CANADIENS

AVANTAGES

- Conserve la propriété canadienne
  - Siège social, décisionnaires, personnel cadre et travailleurs du savoir et de la technologie au Canada
- Les compagnies aériennes sont habituellement exploitées « par des Canadiens, pour des Canadiens »
- Intérêts inhérents dans la prospérité économique des Canadiens et de leurs collectivités
- Changements récents : les expansions, fusions, etc. démontrent que ce secteur qui est en voie d'émerger est capable de tirer profit du contexte concurrentiel actuel
- De nouveaux réseaux, services, alliances internationales pourraient surgir à court ou à moyen terme

INCONVÉNIENTS

- À l'heure actuelle, n'ont environ que 20 % à 25 % du marché canadien
- Parc aérien, fréquences, nombre de destinations bien au-dessous de ce qu'Air Canada offre
- Peu d'options « plein service » présentement offertes :
  - Alliances internationales
  - Services de la classe affaires
  - Points pour grands voyageurs
- Les transporteurs en général n'ont pas les ressources financières dont disposent Air Canada, et sont vulnérables aux pratiques anticoncurrentielles
- Leur « raison sociale » étant peu connue en dehors du Canada, les transporteurs sont limités à amener des passagers au Canada pour le tourisme ou autres formes de voyages

PROBLÈMES RELATIFS À LA CONCURRENCE NÉCESSITANT PLUS AMPLE EXAMEN

- Quel est le bon contexte d'affaires ou de politiques pour soutenir une industrie du transport aérien rentable ET le développement économique ET le traitement équitable et la satisfaction des consommateurs?
- La concurrence doit-elle nécessairement être de propriété canadienne pour servir adéquatement les Canadiens?
- Le gouvernement devrait-il encourager les nouveaux venus? Dans le cas de l'affirmative, comment?
- Le gouvernement devrait-il soutenir les routes pour fournir des solutions de rechange concurrentielles ou une capacité allant au-delà de la demande pour certaines collectivités? À quel point est-ce important? Comment pouvons-nous déterminer quelles régions devraient recevoir un traitement spécial et celles qui ne devraient pas en recevoir?
- Compte tenu de la population réduite de nombre de régions, est-ce réaliste d'appliquer un même traitement partout? Inversement, est-ce qu'une forme quelconque de monopole est acceptable?

AUTRES RECOMMANDATIONS DES INTERVENANTS

APERÇU

Tandis que les intervenants étaient principalement préoccupés par les recommandations d'options concurrentielles (voir ci-dessus), d'autres suggestions se sont dégagées durant les discussions et sont indiquées en détail ci-dessous. Les recommandations relatives à la politique du gouvernement sont données à la partie trois.

DONNÉES

Les exigences relatives à la collecte de données ont été réduites en 1987, en partie pour réduire le fardeau administratif des compagnies aériennes. Lorsque l'espace aérien du Canada était dominé par les rivales Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International, la confidentialité était importante, étant donné que la communication des données pourrait révéler une trop grande partie des renseignements commercialement sensibles de chacune des compagnies aériennes.

La fusion est le dernier élément d'une série de changements qui ont mené à une réévaluation des besoins de collecte de données. Les autres facteurs qui influent sur les besoins en matière de données sont :

- La privatisation des aéroports, qui n'ont pas accès au même bassin de renseignements que lorsqu'ils étaient gérés par Transports Canada;
- La libéralisation des services d'affrètement, qui offrent maintenant des vols réguliers
- L'expansion et l'apparition de solutions de rechange concurrentielles sur un nombre croissant de routes
- La concurrence entre les collectivités et les aéroports pour les services aériens
- L'importance accrue du commerce international pour les entreprises canadiennes
- La fluidité de l'industrie du transport aérien, tant sur la scène intérieure qu'internationale, rend les données datant d'un ou deux ans (comme c'est présentement la situation) à toutes fins pratiques inutiles

Des données plus larges et plus à jour présentent trois avantages importants. Premièrement, elles fournissent des outils essentiels qui seraient utilisés pour créer des stratégies d'entreprise et de développement intégrant des plans d'accès aux services aériens. Deuxièmement, elles fournissent un plan pour suivre les tendances, identifier les occasions de marché et réagir, en temps utile, aux changements dans le marché. Troisièmement, elles fournissent les renseignements nécessaires pour évaluer les changements dans le contexte de concurrence ou de domination.

Contrairement au Canada, les États-Unis recueillent et distribuent des données détaillées trimestriellement et publient les données brutes. Les collectivités et aéroports des États-Unis disposent de bien meilleurs renseignements pour attirer de nouveaux services aériens que leurs homologues du Canada. Étant donné la nature hautement concurrentielle du commerce mondial, cette inégalité, si elle n'est pas résolue, risque de rendre le Canada non concurrentiel, non seulement pour l'accès aux services aériens, mais aussi sur le plan de la croissance économique engendrée par l'accès aux services aériens.

SURVEILLANCE

Certains intervenants ont identifié la nécessité d'une certaine forme de « surveillance » de l'industrie du transport aérien. Un certain nombre de formules ont été proposées, notamment la création d'un groupe « d'usagers », pour fournir de la rétroaction sur la politique du gouvernement et diffuser des renseignements aux intervenants. D'autres ont suggéré un rôle élargi pour le commissaire aux plaintes ou l'OTC, ou les deux.

PROBLÈMES RELATIFS À LA COLLECTE DE DONNÉES NÉCESSITANT PLUS AMPLE EXAMEN

- Pouvons-nous amener les groupes d'intervenants à un consensus sur la collecte et la diffusion des données?
- Quels genres de données devraient être recueillies à l'avenir?
- Existe-t-il des sources de données qui sont faciles d'accès à l'heure actuelle, sans changer les politiques, les règlements ou les procédures du gouvernement? Ces sources suffiraient-elles?
- Comment pouvons-nous évaluer l'effet, sur les compagnies aériennes et leurs plans d'activités confidentiels, de la publication de ces renseignements?
- Qui devrait payer pour la collecte de ces données?
- Qui devrait payer pour l'analyse de ces données?
- Comment pouvons-nous concilier les besoins de confidentialité commerciale et les besoins du développement des marchés concurrentiels?
- Les intervenants comprennent-ils assez bien les utilisations faites des données?
- Y a-t-il des données qui devraient être rendues plus faciles d'accès pour les consommateurs? Dans le cas de l'affirmative, quel genre de données devraient être recueillies ou diffusées et quel effet auront-elles sur le choix des consommateurs?

PROBLÈMES RELATIFS À LA SURVEILLANCE NÉCESSITANT PLUS AMPLE EXAMEN

- Les formes actuelles de surveillance suffisent-elles?
- Y a-t-il des aspects de communication d'information à régler?
- Si de nouveaux niveaux de surveillance sont requis, qui devrait en être chargé? Qui devrait payer?

PARTIE TROIS
LE RÔLE ACTUEL DU GOUVERNEMENT

LE RÔLE DU GOUVERNEMENT

PROJET DE LOI C-26 ET ENGAGEMENTS

La loi sur la restructuration de l'industrie du transport aérien (projet de loi C-26) est destinée à traiter de la restructuration de l'industrie du transport aérien sur deux points en particulier : assurer la protection efficace des consommateurs et favoriser la concurrence. Elle ne touche pas les normes de sécurité, qui sont visées par la *Loi sur l'aéronautique*, et demeurent inchangées.

La présente section du rapport renferme les grandes lignes de la loi sur la restructuration de l'industrie du transport aérien (projet de loi C-26), et indique les effets qu'elle peut avoir eu jusqu'ici. Toutefois, il est prématuré de mesurer son efficacité et de se prononcer sur l'à-propos de la modifier pour mieux correspondre à son objet ou pour refléter le contexte en évolution de l'industrie, bien que certaines préoccupations aient été exprimées, y compris l'absence d'un processus d'adjudication pour les négociations des agences de voyages et si les éléments anticoncurrentiels sont suffisants.

MESURES CLÉS

- Pouvoirs accrus pour l'Office des transports du Canada (OTC) d'empêcher les prix anticoncurrentiels sur les routes monopolistiques
- Pouvoirs restitués à l'OTC de se prononcer sur les conditions de transport du service intérieur (exemples : bagages perdus et évincement des passagers)
- Dispositions améliorées concernant l'avis d'intention d'interruption du service afin de réduire ou d'empêcher les interruptions de service et assurer le dialogue entre les compagnies aériennes et les collectivités
- Une exigence que les services assurés aux clients par Air Canada et ses filiales respectent les dispositions de la *Loi sur les langues officielles*, là où la demande est importante
- Nouveaux pouvoirs pour le Bureau de la concurrence de réglementer les agissements anticoncurrentiels dans l'industrie du transport aérien
- Nouveaux pouvoirs pour le Bureau de prendre des ordonnances provisoires de cesser les agissements anticoncurrentiels
- Une interdiction de faire usage de clauses d'exclusivité dans les contrats confidentiels pour le service intérieur afin d'encourager la concurrence pour les voyages d'affaires
- Plus de liberté pour les agents de voyages pour négocier plus efficacement avec un transporteur dominant sur les commissions des ventes de vols intérieurs
- Création du poste de Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien au sein de l'OTC

À ces mesures s'ajoute une série d'engagements pris par Air Canada pour assurer l'accès au marché pour les concurrents. Air Canada doit, notamment :

- Libérer des créneaux et des installations aux aéroports
- Vendre ses aéronefs excédentaires aux exploitants canadiens
- Fournir des points pour grands voyageurs pour revente aux nouveaux venus ou aux petits transporteurs existants

Quelques effets de ces mesures se font déjà sentir.

- Le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été nommé au sein de l'Office des transports du Canada. Ce poste ne comporte pas de fonctions d'adjudication, et repose sur la « persuasion morale » pour résoudre les problèmes particuliers entre les consommateurs et les compagnies aériennes.
- Le Bureau de la concurrence a invoqué l'ordonnance de cesser les agissements anticoncurrentiels lorsqu'il a examiné les pratiques anticoncurrentielles alléguées. Il n'est pas encore déterminé si le Bureau peut maintenant agir plus rapidement.
- Les points pour grands voyageurs d'Aéroplan sont offerts par Royal Air et d'autres transporteurs peuvent en obtenir.

AUTRES POLITIQUES DU GOUVERNEMENT

Depuis 1988, avec la déréglementation de l'industrie du transport aérien intérieur, il y a eu une tendance constante vers la libéralisation des services internationaux aussi bien qu'intérieurs. Voici les initiatives qui ont été prises :

- Déréglementation des prix et routes des services intérieurs
- Libéralisation du transport international, y compris l'accord « Ciels ouverts » avec les États-Unis
- Privatisation du contrôle de la circulation aérienne à NAVCANADA
- Cession des aéroports au secteur privé
- Libéralisation des règlements concernant les affrètements internationaux de services de fret et de passagers

La libéralisation a entraîné de profonds changements dans ce que le gouvernement peut faire et ne peut pas faire. Par exemple, comme il ne contrôle pas les routes ou les prix des services intérieurs, il ne peut pas utiliser les services aériens comme outil de politique économique ou sociale.

Toutefois, il y a un certain nombre de points sur lesquels le gouvernement joue encore un rôle très actif. Le principal est la sécurité. En second vient la négociation des règles ayant trait au transport international, qui est régi par la politique canadienne dans le cadre d'un ensemble complexe d'accords entre pays. Le gouvernement réglemente aussi le cadre dans lequel fonctionnent les systèmes informatisés de réservation (SIR).

La surveillance et l'évaluation de la politique actuelle se poursuivent dans le cadre de trois examens importants présentement en cours. Ce sont :

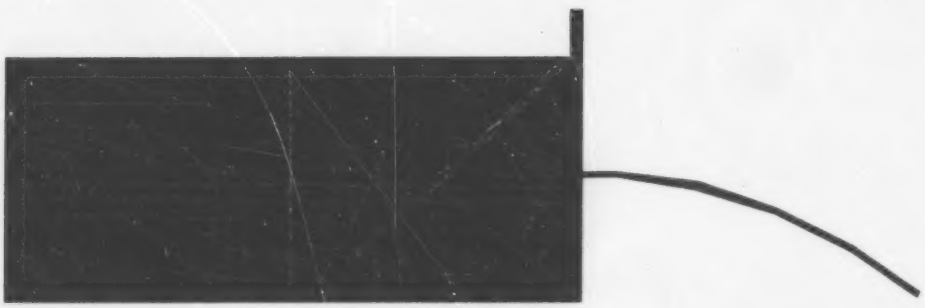
- La politique sur le transport aérien international
- La politique sur les aéroports
- Règlement SIR (à venir)

En outre, un comité indépendant examine la *Loi sur les transports au Canada* et étudie les questions ayant trait à la situation concurrentielle de l'industrie nationale du transport aérien et en fera rapport en juillet 2001.

En dépit des mesures antérieures et actuelles, le rôle et l'orientation de la politique du gouvernement ont suscité beaucoup de discussions de la part des intervenants. Les recommandations variaient entre un appel au gouvernement d'utiliser le service aérien comme outil de « cohésion nationale » et de s'ingérer dans le marché, et à l'autre bout du spectre, un accès entièrement libéralisé, régi par le marché, à l'espace aérien pour les transporteurs étrangers. Des préoccupations ont aussi été exprimées que le créneau de deux ans prévu par le gouvernement pour permettre aux concurrents canadiens de surgir pourrait être trop long pour régler les problèmes devant lesquels il se trouve aujourd'hui.

PROBLÈMES RELATIFS À LA POLITIQUE DU GOUVERNEMENT NÉCESSITANT PLUS AMPLE EXAMEN

- Existe-t-il un « cadre » de politique approprié (c.-à-d. les « règles du jeu » traitant de l'industrie du transport aérien intérieur et international dans ses rapports avec les secteurs du commerce, du développement économique et des autres secteurs de politique nationale?
- S'il y a des lacunes, comment peuvent-elles être identifiées et corrigées?
- A-t-on besoin de nouveaux outils pour assurer que les responsables de l'élaboration des politiques disposent de toutes les données, tous les renseignements et la rétroaction dont ils ont besoin pour établir la future politique sur le transport aérien?
- Les nouveaux pouvoirs contenus dans la loi sur la restructuration de l'industrie du transport aérien (projet de loi C-26) sont-ils adéquats et remplissent-ils le double objectif de favoriser la concurrence et de protéger les consommateurs? Des changements sont-ils nécessaires?



CONCLUSION ET APPENDICES

CONCLUSION

L'industrie du transport aérien, tant sur la scène mondiale qu'au Canada, est dans un état de flux. Pour emprunter un cliché du domaine de la météorologie, si vous n'aimez pas l'industrie du transport aérien, vous n'avez qu'à attendre quelques minutes, car elle va changer. Les problèmes qui entourent le service aérien au Canada sont complexes et se recoupent. Il n'y a pas de réponses simples, ni de panacée. On n'arrive même pas à s'entendre sur les problèmes.

La fusion d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International n'est qu'une partie, même si c'est une partie importante, de changements beaucoup plus profonds dans l'industrie. Ce qui en sortira à la fin du processus est encore une inconnue.

En dernière analyse, les solutions viendront non pas du gouvernement, ni du marché, mais d'un effort informé et combiné de tous. Consommateurs, collectivités et entreprises, tous ont un rôle à jouer pour déterminer ce qui se passera dans l'espace aérien du Canada.

APPENDICE UN : LE MANDAT DE L'OBSERVATRICE

À compter d'août 2000 et pour une période de 18 à 24 mois, l'Observatrice indépendante de la transition examinera les répercussions de la restructuration de l'industrie du transport aérien sur les intervenants et évaluera si l'industrie du transport aérien est saine, concurrentielle et satisfait aux besoins des Canadiens.

En particulier, l'Observatrice :

- Étudiera les opinions des consommateurs, des collectivités urbaines, rurales et éloignées, des agents de voyage, des aéroports, et des sociétés aériennes et de leurs employés;
- Évaluera si les responsabilités de Transports Canada, de l'Office des transports du Canada et du Bureau de la concurrence relatives à la restructuration de l'industrie du transport aérien sont claires et exécutées adéquatement;
- Déterminera si les mesures de surveillance du gouvernement sont adéquates;
- Évaluera l'appui de l'industrie aux mesures présentées dans le projet de loi C-26, dont les mesures et les engagements pris par Air Canada envers le gouvernement fédéral;
- Évaluera les obligations linguistiques d'Air Canada;
- Étudiera la nécessité d'une charte des droits des voyageurs.

Des rapports provisoires devront être produits tous les six mois, et un rapport final complet sera soumis au Ministre. Le rapport final formulera des recommandations sur les questions de surveillance et des questions connexes touchant la restructuration de l'industrie du transport aérien.

Des rencontres ont été tenues dans tout le Canada, avec la participation de nombreuses personnes qui représentaient les collectivités, les entreprises, les consommateurs et les intérêts du développement économique. Ces rencontres ont contribué à définir les problèmes dont il est fait état dans le rapport et ont donné la possibilité de suivre, sur une période donnée, les préoccupations qui ont été atténuées et celles qui continuaient d'être définies comme critiques.

Le présent rapport regroupe les observations entendues jusqu'ici. D'autres aspects de la fusion, comme l'à-propos d'une Charte des droits des voyageurs ou les répercussions sur les employés des compagnies aériennes, seront présentés en détail dans les prochains rapports.

Toute erreur ou omission est le fait de l'auteur.

RENCONTRES

L'Observatrice de la transition a rencontré les représentants des collectivités et groupes suivants entre août 2000 et janvier 2001 inclusivement.

COLLECTIVITÉS (les rencontres incluaient habituellement des représentants du développement économique, l'administration aéroportuaire, l'association de tourisme et la chambre de commerce locales)

Calgary, AB
Charlesbourg, QC
Charlottetown, PE
Edmonton, AB
Fredericton, NB
Halifax, NS
Îles-de-la-Madeleine, QC
Kitimat, BC
Labrador City, NF
Montréal, QC
Ottawa, ON
Prince Rupert, BC
Québec, QC
Regina. SK
Saskatoon, SK
St. John's, NF
Toronto, ON
Vancouver, BC
Wabush, NF
Whitehorse, YK
Winnipeg, MB

ORGANISMES

Association du transport aérien du Canada
Association canadienne des agents de voyages
Conseil des aéroports du Canada
Chambre de commerce du Canada
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante
Commission canadienne du tourisme
Institut agréé des transports – Amérique du Nord, Division d'Ottawa
Council of Concerned Airport Users
Fédération canadienne des municipalités
Hospitality Newfoundland and Labrador
Association des hôtels du Canada
Centre pour la défense de l'intérêt public
Tourism British Columbia
Association de l'industrie touristique du Canada
Association de l'industrie touristique du Nouveau-Brunswick
Tourism Industry Association of Nova Scotia
Tourism Industry Association of PEI
Tourism Saskatchewan
Transport 2000
Travel Alberta

COMPAGNIES AÉRIENNES

Air Canada
Air Canada Regional
Canada 3000
Canjet
Royal Air
Skyservice (RootsAir)
Westjet

ORGANISMES /MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT

Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada
Office des transports du Canada
Bureau de la concurrence
Secrétariat rural
Statistique Canada
Transports Canada

REPRÉSENTANTS PROVINCIAUX/TERRITORIAUX

Manitoba
Nouveau-Brunswick
Terre-Neuve et Labrador
Nouvelle-Écosse
Île-du-Prince-Édouard
Québec
Yukon